

بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2013



أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن

"The Impact of Electronic Monitoring on the Internal Service Quality in the Islamic Banks Operating in Jordan"

إعداد

عماد علي سلامه الكساسبه

إشراف الدكتور

محمد سليم الشورة

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

حزيران/2011

تفويــض

أنا "**عماد علي سلامه الكساسبة**" أفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ مـــن رسالتي ورقياً والكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عماد علي سلامة الكساسبة

التاريخ: 2011/6/8

التوقيع: ....

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن"

وأجيزت بتاريخ **8 / 6 /2011** م.

أعضاء لجنة المناقشة		جهــة العمل	التوقيــع
الدكتور محمد سليم الشورة	رئيساً ومشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتور فراس مسلم أبو قاعود	عضواً	جامعة الشرق الأوسط	
الدكتورة عبير حمود الفاعوري	ممتحناً خارجياً	جامعة البترا	

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أكمل أعمالنا بالنقص، وأثرى جهودنا بالنقاش، الحمد لله دوما على ما أنعم علي، إذ مكنني برعايته وفضله من إنجاز هذا الجهد المتواضع. والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى محمد ـــ صلى الله علية وسلم ـــ وعلى أصحابه الأطهار الأخيار.

وفي هذا المقام، وبين جهدي جهد العارض الذي يعتوره النقص أتقدم بالشكر والعرفان إلى كل من :

ـ وان كنت لا أفي بركم = ذلك أني ولد – إلى والديَ وقود عطائي وموضع إجلالي واعتزازي.

ـ الدكتور محمد الشورة لتفضله بالإشراف على هذا البحث، ومعاونته وتوجيهاته السديدة، وكل ما أباده من ملاحظات وإرشادات قيمة كان لها كبير الأثر في إنجاز هذا البحث وإخراجه إلى حيز الوجود.

ـ الدكتور فراس أبو قاعود والدكتورة عبير الفاعوري على تفضلهما بقبول مناقشة هذا البحث، فأكملا بنيانه، وعظما شأنه. فجزاهما الله عنا خير الجزاء.

ـ أعضاء هيئة التدريس والجهاز الإداري في الجامعة، على ما بذلوه من جهود لخدمة الطلبة.

ـ إخواني وأخواتي الذين كانوا عونا وسندا لي في مسيرتي العلمية.

ـ الأستاذ الدكتور نضال الحوامده على مساعدته لي الذي جعل خلاصة تجربته العلمية والمهنية كتابا مفتوحا أمامي أنهل منه حيث شئت.

ـ الدكتور شاهر العرود الذي لم يأل جهـــداً في مساعدتــــي في كـــل وقت.

ـ الدكتور وحيد الختاتنه الذي أمدني بالعزيمة والإصرار على مواصلة تعليمي العالي.

ـ الزميل محمد فرحان الصرايره وفاءً بالجميل واعترافا بالمساعدة.

ـ أسرة مكتبة جامعة مؤتة /الجناح العسكري وأخص بالذكر الزملاء، عبدا لله العقول، إبراهيم الصرايره، محمود العلاوي.

ـ زملائي وأصدقائي والى كل من قدم لي أي نوع من أنواع المساعدة حتى تمكنت من إنجاز هذا البحث بهذه الصورة، جزاهم الله عنا جميعا خير الجزاء.

والله ولي التوفيق

الباحث عمـــاد الكساسبـــة

الإهــداء

إلـــى أبـــــي من غمرنـــي بدعائـــه وحبـــه ورباني على حب العلم يحفظـــه الله

إلـــى أمـــــي من جعـــــل اللـــه الجــنة تحــت أقدامها إلى من تدمــــــــــــع

عيــونهـــا لفرحـــي وحزنـــــي لصاحــبة الفضــل الكبــيــــــــر

إلى إخواني وأخواتي سنــدي وعونـــي في الحيـــــاة اعزنـــي بهــم اللـــــــــــــه

إلى فلــذات القلــب أبنـــاء أخي

إلى فلــذات القلــب أبنـــاء أختي

إلى زملائي في العمل شكــرا واحــترامــــــا وتقديـــــــــــــــــرا

إلى أصــدقائــــــي مـــــن قدسوا معنى الصداقة من قضيت معهم أياما لا تنســـى

إلى طلاب العلـــم صبــرا واجتهـــادا

إلـــى المخــلصــين والأوفياء للأردن أدامهم اللــــه

لهـــم جمــيعا أهدي هذا الجهــد المتـــــواضع

الباحــث

عمـــاد علي الكساسبـــة

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
العنوان	أ
تفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
شكر وتقدير	د
الإهـــداء	ه
فهرس المحتويات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ط
قائمة الملحقات	ط
ملخص الرسالة باللغة العربيـــــة	ي
ملخص الرسالة باللغة الإنجليزيــة	ل
الفصل الأول الإطار العام للدراســة	
(1-1): التمهيــد	**2**
(1-2): مشكلة الدراسة وأسئلتها	**5**
(1- 3): فرضيات الدراســــــــة	**6**
(1- 4): نموذج الدراســــــــة	**7**
(1- 5): أهداف الدراســــــــة	**8**
(1- 6): أهميـــــة الدراســـــة	**9**
(1- 7): حـــدود الدراســــــة	**10**
(1- 8): محـــددات الدراســــة	**10**
(1- 9): التعريفات الإجرائيـــة لمصطلحات الدراسة	**12**
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
أولاً: الإطار النظــري	**15**
(2- 2): التمهيــد	**16**

الموضوع	الصفحة
(2- 2): الرقابة الإلكترونية	17
(2- 3): الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية	18
(2- 4): البنية التحية للرقابة الإلكترونية	19
(2- 5): أشكال الرقابة الإلكترونية	22
(2- 6): خصائص وشروط الرقابة الإلكترونية	25
(2- 7): جودة الخدمات الداخلية	26
(2- 8): أهمية جودة الخدمات الداخلية	32
(2- 9): مقاييس جودة الخدمات الداخلية	32
(2- 10): الدراسات السابقة العربية والأجنبية	34
(2- 10): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	43
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات	
(3- 1) : الطريقــة والإجــراءات	45
(3- 2) : منهــج الدراســـــــــة	45
(3- 3) : مجتمع الدراسة وعينتها	46
(3- 4) : أدوات الدراسة ومصادرا لحصول عليها	48
(3- 5) : صدق أداة الدراسة وثباتها	49
(3- 6) : الاساليب الإحصائية المستخدمة	51
الفصــل الرابـــع نتائج الدارســة	
(4 - 1) : تمهيــد	53
(4- 2) : وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	54
(4 - 3) : التعليق على عبارت الدراسة	56
(4- 4): اختبار فرضيــات الدراســــــة	66
الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات	
(5-1): التمهيـد	73
(5-2): الاستنتاجات	74
(5-3): التوصيــات	77

الصفحة	الموضوع
78	قائمة المرجع
79	أولا: المراجـــع العربيـــة
82	ثانيا: المراجـــع الأجنبـية
86	قائمة الملحقات

قائمة الجداول

الصفحة	عـنوان الجـدول	رقـم الفصل رقـم الجدول
46	الاستبانات الموزعة على مجتمع الدراسة حسب المصارف.	3 -1
50	اختبار ثابت اداة الدراسة (كرونياخ ألفا لفقرات الدراسة)	3 - 2
53	تقسيم درجات الموافقة على فقرات الاستبانة.	4 -1
54	وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.	4 -2
56	تقييم الرقابة الالكترونية وفقا لبعد الرقابة على المدخلات.	4- 3
57	تقييم الرقابة الالكترونية وفقا لبعد الرقابـــة علـــــى التشغيل.	4- 4
59	تقييم الرقابة الالكترونية وفقا لبعد علـــــى شبكة الانترنت.	4- 5
60	تقييم الرقابة الالكترونية وفقا لبعد الرقابـــة علـــــى أمن البيانات	4- 6
61	تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الملموسية.	4- 7
62	تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاستجابة	4- 8
63	تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاعتماديةً.	4- 9
64	تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد المهنية	4-10

قائمـــة الأشكـــال

رقم الفصل رقم الشكل	المحتـــــوى	الصفحـــة
1-1	نموذج الدراسة المقترح	7
2 - 1	سلسلة جودة الخدمة داخل المنظمة	27
2 - 2	العلاقة بين الأدوار وتكاملها بين الأقسام	29
2 - 3	الهيكل التنظيمي القديم والحديث في المنظمات الخدماتية	30

قائمـــة الملحقات

الرقـــم	المحتـــــوى	الصفحـــة
1	قائمة بأسماء المحكمين	87
2	أداة الدراسة (الاستبانة)	88

أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن

إعداد

عماد علي سلامه الكساسبه

إشراف الدكتور

محمد سليم الشورة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها،(الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الانترنت، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخلية بأبعادها،(الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن. واعتمد الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها واستقراء النتائج، من خلال استطلاع آراء عينة عشوائية مقدارها **(149)** فردا من العاملين في المكاتب الأمامية ودوائر الرقابة الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن وعددها **(3)**.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد صممت استبانة شملت **(33)** فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية **(SPSS)** وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها الانحدار الخطي البسيط والمتعدد هذا وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

1- تبين أن مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لأبعاد الرقابة الإلكترونية كان مرتفعا.

2- تبين أن مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعا.

3- وجود أثر ذي دلالة أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها، مجتمعة ومنفردة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها أوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها :

1- وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، ومتابعة تنفيذها بما يمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة وتطبيق الرقابة الإلكترونية.

2- الاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية الرقابة الإلكترونية.

Abstract

The Impact of Electronic Monitoring on the Internal Service Quality in the Islamic Banks Operating in Jordan

Prepared by
Emad Ali Al-Kasasbeh

Supervised By
Dr. Mohammed Saleem Al-shura

This study aimed at identifying the impact of electronic monitoring, including its dimensions (monitoring inputs, monitoring operating systems, monitoring internet access, monitoring database and documents security), on the dimensions of internal service quality (tangibles, responsiveness, creditability and professionalism) in Islamic banks operating in Jordan.

The researcher adopted a descriptive and analytical approach to identify the concepts related to the topic of the study and analyze them in order to reveal the findings. The sample of the study included 149 participants working in front offices and internal monitoring departments in three Islamic banks operating in Jordan.

In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire included 33 items was designed to elicit data from the participants. SPSS program was used to analyze the collected data and test study hypotheses. In addition, many other statistical analysis tools were used like Simple and Multiple Linear Regression Test.

The findings of the study indicated the followings:

i) The evaluation level of the sample of the study related to the dimensions of electronic monitoring is high.

ii) The evaluation level of the sample of the study related to the dimensions of the internal service quality is high.

iii) It was found that electronic monitoring, in its dimensions both individually and collectively, has a significant impact on the internal service quality in the Islamic Banks being studied.

In the light of the findings, the present study proposed a number of recommendations.

i) To design the needed training programs for the employees in the Islamic Banks operating in Jordan and to keep pace with modern scientific developments and all emerging updates in the field of electronic monitoring.

ii) To keep track of all emerging updates in this field to foster people awareness in the importance of electronic monitoring.

الفصـــــــــــــل الأول

مقدمـــة للدراســـة

(1- 1): التمهيد

(1- 2): مشكلة الدّراسة وأسئلتها

(1- 3): فرضيات الدراسة

(1- 4): أنموذج الدراسة

(1- 5): أهداف الدراســـــة

(1- 6): أهمية الدراســـة

(1- 7): حدود الدراســـــة

(1- 8): محددات الدراســـة

(1- 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1-1): تمهيد

تعد الرقابة الإدارية عنصراً رئيساً ومهما من عناصر العملية الإدارية التي يقوم بها الإداري في أي مستوى إداري، تطورَت عبر السنوات؛ لمواكبة التطورات المتلاحقة في علم الإدارة، إذ تمثل، الرقابة عملية السيطرة التنظيمية على تطبيق خطط المنظمة بكفاءة وفعالية، وبما يضمن تحقيق أهدافها والحفاظ على مواردها المختلفة (**الفاعوري، 2008:17- 18**).

كما ويمكن النظر للرقابة كعملية تتوسط العديد من التفاعلات المستمرة بين المتغيرات البيئية المختلفة، ومن أبرزها التطورات التكنولوجية المتلاحقة والسريعة، والعوامل الداخلية للمنظمة؛ فهي وسيلة مرشدة لتحديد مواطن الانحرافات، وتحليل أسبابها، وتحديد الكيفية اللازمة لضمان عودة الأنشطة إلى المسار المخطط لها، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة.

وكون الرقابة جزءاً لا يتجزأ من العملية الإدارية، فانها لا تؤدًى بمعزل عن المتغيرات والعوامل البيئية التي تؤثر على الأداء سواء المتغيرات الخارجية والداخلية، وبما أن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والسريعة إحدى هذه المتغيرات (**الصباح،1997 :7**)، أضحى من المهم أن تمارس الأجهزة الرقابية أنشطتها من خلال استخدام التكنولوجيا المختلفة في الرقابة الالكترونية كأداة حديثة في الرقابة، تركت آثاراً واسعة على المنظمات، أدت إلى معرفة معطيات وحيثيات التنفيذ أولاً بأول، وبالوقت المناسب. وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة– كعملية وتدفق مستمر (**نجم عبود، 2004 : 272**).

إن استخدام تكنولوجيا متطورة تسهم في توفير بنية آمنة ضد المخاطر والأخطاء التي يمكن أن تتعرض لها المصارف في أعمالها اليومية، هدف رئيسي تسعى المصارف إلى تحقيقه؛

لتوفير الحماية للمصرف والعملاء معا، وهذا لا يقل أهمية عن تقديم خدمات مصرفية، وبجودة عالية (**هلدني، والغبان ، 2009 :2 -1).**

إن مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، والاهتمام بجودة الخدمات الداخلية، التي تعبر عن تصور الجمهور، أو الزبون الداخلي (العاملين) حول الخدمات التي يقدمونها إلى (الزبائن الخارجيين)، هي أحد المداخل الرئيسة لتطوير القدرة التنافسية للمصارف، التي تعد من أكثر القطاعات استعمالاً للتكنولوجيا، لأن طبيعة العمليات التي تؤديها، تستلزم السرعة، والدقة بهدف تحسين كفاءة الخدمات المصرفية (**عبد القادر، 2002 : 252).**

وتأسيساً على ما سبق، فقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن ومن أجل تحقيق ذلك، تم تقسيم الدراسة إلى جزئين: جزء مرتبط بالجانب النظري، والأخر مرتبط بالجانب العملي التحليلي للدراسة.

يتناول الفصل الأول، الإطار العام للدراسة؛ إذ ان هذا الفصل، يعطي القارئ فكرة متكاملة عن مشكلة الدراسة، وأسئلتها وفرضياتها، وعن أهداف الدراسة، وأهميتها، وحدودها ومحدداتها، وصولاً إلى التعريفات الإجرائية المرتبطة بأنموذج الدراسة.

أما الفصل الثاني في الدراسة، فقد تناول الباحث الجانب النظري، والدراسات السابقة ابتداء بمقدمة عن موضوع الدراسة، مكونة من جانبين: الرقابة الالكترونية، وجودة الخدمات الداخلية، مروراً ببعض المواضيع المهمة المتعلقة بالجانبين أيضاً، ومن ثم استعراض الدراسات السابقة، ذات الصلة بموضوع الدراسة، ابتداءً بالدراسات العربية تليها الدراسات الأجنبية.

وفي الفصل الثالث، فقد تم تناول الطريقة والإجراءات الخاصة بهذه الدراسة، إذ تم توضيح منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، ونموذج الدراسة، وأدوات الدراسة، ومصادر الحصول على المعلومات، ومصداقيتها، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

وفي الفصل الرابع، تم عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزتها الأستبانة، إذ تم عرض النتائج عبر محورين رئيسين يغطيان متغيرات الدراسة، وفقا للتوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة، واختبار الفرضيات.

أما الفصل الخامس والأخير، فقد كُرَس لاستعراض أهم النتائج المستندة على التحليل الإحصائي، والتفسير النظري، والتحقق العلمي- وانتهى بعدد من التوصيات، التي يأمل الباحث أن تقود إلى رفع كفاءة أداء الأجهزة الرقابية، وزيادة النتائج التي ستفرزها نتيجة استخدام الرقابة الالكترونية.

(1- 2): مشكلة الدّراسة وأسئلتها

أبرزت التطورات التكنولوجية المتلاحقة، احتمالية تعرض الأعمال المصرفية في أنشطتها الإدارية اليومية لمخاطر، واختراقات متكررة، فالقطاع المصرفي، من القطاعات الاقتصادية الحساسة، ومن أكثر منظمات الأعمال استعمالاً للتكنولوجيا. وانطلاقا من أهمية حماية المعلومات والبيانات الخاصة بالمصرف والعملاء معا، لضمان خدمات مصرفية آمنة، وذات جودة عالية، هذا ما دفعنا في البحث في فاعلية الأدوات الرقابية الإلكترونية التي تستخدمها المصارف الإسلامية العاملة في الأردن ومدى مساهمتها في تطوير جودة الخدمات الداخلية من وجهة نظر العاملين، كونهم الذين يتعاملون مع الجمهور الخارجي، وهم أداتها الأساسية.

واستناداً لما ذكر آنفا، تأتي هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، لأبعاد للرقابة الالكترونية، (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) ، الرقابة على أمن البيانات والملفات) ؟

2. ما مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، لأبعاد جودة الخدمات الداخلية، (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) ؟

3. ما أثر الرقابة الالكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، بأبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) ؟

(1- 3): فرضيات الدراسة

من أجل التوصل إلى حل منطقي لمشكلة الدراسة، مبني على منهجية علمية سليمة، فقد تم وضع الفرضيات العدمية التالية، (التي تم الاعتماد عليها في بناء نموذج الدراسة):

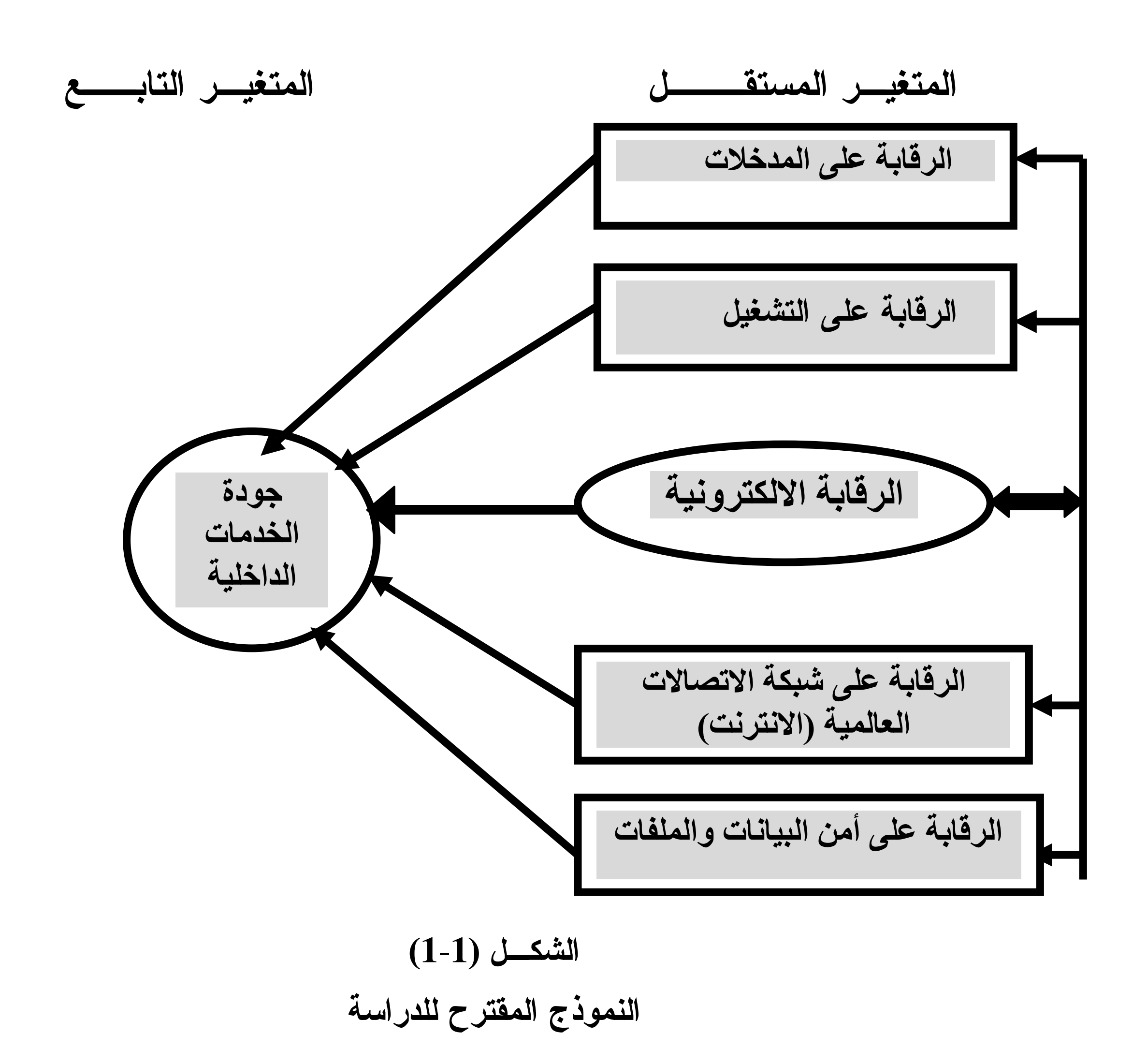
Ho.1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، عند مستوى دلالة **(0.05).**

Ho.2 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، عند مستوى دلالة **(0.05).**

Ho.3 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، عند مستوى دلالة **(0.05).**

Ho.4 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، للرقابة على امن البيانات، والملفات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، عند مستوى دلالة **(0.05).**

(1- 4): النموذج المقترح للدراسة



الشكــل (1-1)

النموذج المقترح للدراسة

تم بناء نموذج افتراضي، استنادا على. Steven .w, Ray. E. ,Kruchko , Fries.(1996) وتحمل عنوان

Monitoring your Employees: How much can you do and what should you do when you uncover wrongdoing?

The relationship between internal and وتحمل عنوان , Nancy, B. ,Leonidas C. John, P. (2008). external service quality"

(1- 5): أهداف الدراسة

يسعى هذا البحث من خلال فصوله المختلفة، إلى تكوين نظرة للتعرف على أثر الرقابة الإلكترونية، في جودة الخدمات الداخلية، من أجل الإحاطة بأبعاد المشكلة، التي تسعى إلى بلوغ الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة)، في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن للرقابة الإلكترونية، بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، الرقابة على أمن البيانات والملفات).

2. التعرف إلى مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لجودة الخدمات الداخلية بأبعادها: (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية).

3. التعرف إلى أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها: (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) ، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخلية، في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن بأبعادها: (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية).

4. تقديم توصيات للمصارف الإسلامية العاملة في الأردن بناء على نتائج هذه الدراسة قد تساعد في رفع مستوى أدائها بما يخص الرقابة الإلكترونية، وجودة الخدمات الداخلية.

(1- 6): أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الرقابة الإلكترونية، كون الدراسات التي تناولت موضوع الرقابة قد أولت اهتماماً متزايداً بالرقابة التقليدية ، لذلك فقد جاء هذا البحث ليعطي أهمية متزايدة للرقابة الإلكترونية، وتأسيساً على ما سبق، يمكن حصر أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

1. دراسة أثر الرقابة الإلكترونية، وجودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن، وإبراز الدور الذي تلعبه الرقابة الإلكترونية، في تأهيل المصارف وحمايتها، لضمان بقائها وزيادة مقدرتها على المنافسة.

2. إثراء الجانب النظري والمكتبة الأردنية والعربية في هذا المجال لا سيما أن الدراسات العربية عامة والدراسات في البيئة الأردنية خاصةً قليلة نسبيا، في (حدود علم وإطلاع الباحث) في مجال الرقابة الإلكترونية، ليسد جزءاً من الفجوة العلمية في هذا المجال لأهميتها المتزايدة...

3. كما تنبع أهمية الدراسة، أيضا من أهمية القطاع المصرفي، الذي يعد من القطاعات الاقتصادية الكبيرة في الأردن، كونه أحد المحركات المهمة للنشاط الاقتصادي، ومن أهم الوسائل التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية.

4. أن للمصارف الإسلامية هويتها المتميزة المستمدة من قناعات دينية أولاً تعد الدافع الأول للمواطنين للإقبال الذي فاق التوقعات نحو التعامل مع المصارف الإسلامية من منطلق ديني، أضف إلى ذلك أن قناعات كثير من الاقتصاديين قد توصلت إلى أن الاستثمار بصورته الإسلامية، الذي يتم في إطار نشاطات المصرف الإسلامي قد أثبت نجاحه، كما أنه يجنب الاقتصاد كثيراً من المشكلات التي تنشأ عن النظام المصرفي التقليدي.

(1- 7): حدود الدراسة

لكل دراسة حدود بشرية، ومكانية، وزمنية، و علمية، وحدود هذه الدراسة كانت على النحو الأتي:

الحدود البشرية: العاملون في دوائر الرقابة الداخلية، والمكاتب الأمامية ذات الاتصال المباشر مع الجمهور في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

الحدود المكانية: تمثلت في الإدارات الرئيسة للمصارف الإسلامية العاملة في الأردن، و فروعها العاملة في مدينة عمان.

الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في المدة التي استغرقت في إنجاز الدراسة، ابتداء من بداية الفصل الدراسي الأول **(2010)** ولغاية نهاية الفصل الدراسي الثاني **(2011)**.

الحدود العلمية: تم الاعتماد في تحديد متغيرات الرقابة الالكترونية، على آراء الباحثين في الدراسات التالية:**(Johnston & Cheng , 2002) , (Steven, et.al., 1996)**. وأما ما يتعلق بمتغيرات جودة الخدمات الداخلية فقد تم الاستناد على ما أورده كل: **(Minjoon & Shaohan , 2010) , (Nancy, et.al., 2008)**.

(1- 8): محددات الدراسة

لا تخلو هذه الدراسة كغيرها من الدراسات السابقة، من محددات واجهت الباحث، تمثلت هذه المحددات في الجوانب التالية:

1. اقتصرت هذه الدراسة على أبعاد الرقابة الإلكترونية، وهي: (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، الرقابة على أمن البيانات والملفات).

2. اقتصرت هذه الدراسة على أبعاد جودة الخدمات الداخلية وهي: (الملموسية،الاستجابة، الاعتمادية، المهنية).

3. اقتصرت هذه الدراسة على: المصارف الإسلامية العاملة في الأردن دون غيرها من المصارف التجارية.

4. اقتصرت هذه الدراسة، على عينة من العاملين في دوائر الرقابة الداخلية، والمكاتب الأمامية، دون غيرهم من العاملين، وكذلك دون العملاء.

(1- 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية لجميع المتغيرات، المستقلة والتابعة في الدراسة، وهي كالأتي:

الرقابة الالكترونية: هي استخدام الأساليب، والوسائل الالكترونية الحديثة؛ لمراقبة الأنشطة، والمعاملات داخل المنظمة؛ بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة، للوصول إلى النتائج المطلوبة؛ بأقل ما يمكن من المخاطر **(Steven, et.al., 1996:1-2).**

وتعرف إجرائياً بأنها: الأساليب الالكترونية التي تراقب من خلالها، المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، أنشطتها الداخلية والخارجية، بما يحقق توفير الوقت والجهد والمال.

الرقابة على المدخلات: تشير إلى التحقق من صحة كافة بيانات المدخلات، وتهدف إلى الحد من أخطاء الإدخال، واحتمالات التزوير، ويستخدم لهذا الغرض نماذج معينة للمدخلات، وتسمية كلمات المرور، وتحديد صلاحيات المدخلين، والتأكد أن هذه البيانات، قد تم تحويلها بشكل مفهوم، ومقروء للحاسوب **(الدهرواي، 2000: 270-275).**

وتعرف إجرائياً بأنها: إجراءات يتم من خلالها التأكد من صحة اعتماد البيانات، وصحة إدخالها بشكل مقروء للحاسوب.

الرقابة على التشغيل: هي عبارة عن برامج تطبيقية، تقرأ بيانات المدخلات وتختبرها؛ لاكتشاف الأخطاء، وترسل رسالة خطأ، إذا وجدت أخطاء في البيانات، وتقوم هذه البرامج أيضا، باختيار أخطاء معينة في المعلومات عند تشغيل التحديث **(القباني، 2003: 256)**.

وتعرف إجرائياً بأنها: التأكد بأن المعلومات التي تم تشغيلها صحيحة وكاملة، وموافق عليها.

الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت): رقابة تتم بوساطة الأجهزة، والبرامج؛ لمنع الوصول غير المشروع للبيانات ويمكن ترميز البيانات في مرحلة تبادلها عبر الشبكات،

من خلال وسائط الاتصال المختلفة لحمايتها من الاطلاع عليها (**الحميدي، 2005: 194**).

وتعرف إجرائياً بأنها: الإجراءات والوسائل التي تتبعها المصارف الإسلامية العاملة في الأردن؛ لحماية البيانات والمعلومات خلال تناقلها عبر الانترنت.

الرقابة على أمن الملفات والبيانات: تعبر عن الوسائل والأدوات اللازم توفيرها، لضمان الحماية للبيانات والملفات، من الأخطار الداخلية والخارجية (زيدان، وحمو،**2010: 3).**

وتعرف إجرائياً بأنها: اتباع أساليب وقائية، تعمل على حماية البيانات والملفات من سوء الاستخدام.

جودة الخدمات الداخلية: هي عمليه تبادلية بين مجموعة من العاملين، في الأقسام الوظيفية المختلفة، في منظمة معينة، يتم خلالها دفع مزود الخدمة لتقديم أجود أنواع الخدمات للعملاء **.(Alexandros, 2001:.252)**

وتعرف إجرائياً بأنها: عملية تبادلية بين العاملين في الأقسام المختلفة، داخل المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، تعمل على تقديم الخدمات والمعلومات الصحيحة بأسرع وقت وبأقل جهد، تتيح للموظفين تقديم أفضل الخدمات.

الملموسية: وتتمثل بالجوانب المادية الملموسة، بدءاً من المظهر الخارجي للمصرف، وتهيئته من الداخل، والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة **(Parasuraman, 1991)**.

وتعرف إجرائياً بأنها: المظهر الخارجي والداخلي، والخصائص المرافقة للخدمة كالأجهزة، والعاملين ووسائل الاتصال المستخدمة لتقديم أفضل الخدمات.

الاستجابة: وتشير إلى استعداد ورغبة العاملين بالمصرف، في تقديم المساعدة والخدمة بسرعة وكفاءة، والتعامل مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة لشكاويهم، والرد على استفساراتهم بصدر رحب **(Parasuraman, 1991).**

وتعرف إجرائياً بأنها: رغبة العاملين في المصارف الإسلامية الأردنية في خدمة العملاء، ولاستجابة لمطالبهم.

الاعتمادية: تعني– قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء، على تقديم الخدمة بشكل سليم، ودقيق وفي وقت قصير **(Parasuraman, 1991).**

وتعرف إجرائياً بأنها: قدرة العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، على تقديم الخدمة حسب ما وعدوا به، وبدرجة عالية من الدقة.

المهنية: وهي امتلاك العاملين مهارات وقدرات متخصصة، يستطيعون من خلالها- تقديم أداء متميز، يظهر براعتهم في تقديم الخدمة **(Nancy, Leonidas, 2008:285) .**

وتعرف إجرائياً بأنها: المهارات والقدرات والمعرفة المتخصصة، التي يمتلكهاا العاملون في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، التي تمكنهم من تقديم الخدمة بكل براعة ومهنية.

الــــفــصـــــل الثانـــــــي

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2-1): تمهيــد

(2- 2): الرقابة الإلكترونية

(2- 3): الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية

(2- 4): البنية التحية للرقابة الإلكترونية

(2- 5): أشكال الرقابة الالكترونية

(2- 6): خصائص الرقابة الإلكترونية

(2- 7): جودة الخدمات الداخلية

(2- 8): أهمية جودة الخدمات الداخلية

(2- 9): مقاييس جودة الخدمات الداخلية

(2- 10): الدراسات السابقـــة

(2- 11): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(1-2): تمهيـــد

في هذا الفصل، سيتم عرض الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، مما ورد في الأدب النظري، والدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة، حيث سيتم التطرق للجوانب الفكرية، التي تربط بين الرقابة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات الداخلية.

تبرز أهمية الرقابة، كونها عملية السيطرة التنظيمية المستمرة على تنفيذ خطط المنظمة بصورة كفؤه وفعالة، وبما يضمن تحقيق أهدافها، ويحافظ على مقدراتها المختلفة **(الصباح، 1997: 31-30)**.

إن الأساليب التقليدية المطبقة حالياً في أعمال الرقابة الإدارية، غير كافية للتعامل مع انعكاسات ثورة التكنولوجيا المختلفة، وما يشهده عالم الأعمال، من خروقات أمنية، لم تكن معروفة في السابق، ما يتحتم معه، الاهتمام بالرقابة وتطوير أساليبها، وادخال ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات الى بيئة العمل للكشف عن التجاوزات، وتصحيح الانحرافات **(نجم عبود، 2004: 272)**.

ودراسة جودة الخدمات الداخلية تعني: التعاون المتبادل بين الأقسام المختلفة، داخل المنظمة، لزيادة جودة الخدمات الداخلية، التي ينتج عنها رضا العملاء، وفقاً لرغباتهم، وتوقعاتهم**(Moores, 1995:95)**.

(2- 2): الرقابة الالكترونية

عُرفَت الرقابة الإلكترونية بالعديد من التعريفات حيث:

عرفها (**Steven, et.al., 1996:1-2**): أنها عبارة عن استخدام الأساليب، والوسائل الالكترونية الحديثة؛ لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة، بما يحقق الاقتصاد في الجهد، والوقت، والتكلفة، للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر.

كما يعرفها (Gail, et.al., 2004: 37-38): أنها استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، داخل المنظمة؛ لمراقبة الأنشطة والمعاملات الاقتصادية.

كما تعرفها منظمة (**AMA، 2007:2**): بأنها عملية إلزام العاملين، بقانون العمل، من خلال مراقبة الأداء المخالف الكترونياً، وتهدف هذه العملية، إلى إيجاد بيئة رقابية، يشعر فيها الموظف بأنه مراقب، حيث تلعب الأجهزة والبرامج التي يتم المراقبة من خلالها، دوراً رادعاً في المنظمة.

كما يعرفها (**Johnston & Cheng , 2002:2-3**) بأنها: عملية متابعة الأداء الوظيفي اليومي، من خلال الأجهزة الحديثة المنتشرة في مكان العمل، والتي تهدف إلى توفير الحماية لمصالح المنظمة، وتتم العملية من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

ومن هذه التعاريف، نستخلص أن الرقابة الالكترونية هي: عملية تهدف إلى متابعة وملاحظة الأنشطة والمعاملات، وأداء العاملين في المنظمة، بهدف كشف الانحرافات، من خلال استخدام الحاسوب والوسائل التكنولوجية الحديثة، لتحقيق الأهداف المنشودة، لإيجاد نظام عمل ذي ميزة تنافسية عالية.

(2- 3): الرقابة التقليدية والرقابة الالكترونية

أ- الرقابة التقليدية

إن من أبرز ما اتسمت بها الرقابة التقليدية, أنها موجهة للماضي، وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة تأتي بعد التخطيط، التنظيم، التوجيه ثم الرقابة، إذ تتم بشكل دوري (شهري، فصلي، سنوي)، كما أن نظام التقارير الإدارية، والمذكرات، والتقارير، القائم على جمع البيانات، والمعلومات من الجهات الإدارية المتعددة، ذات العلاقة، ومن ثم جدولتها، وتحليلها، وكتابة التقارير، يؤدي إلى وجود فجوة زمنية في الأداء، عندما تمارس الرقابة في فترات دورية، لا تستطيع أن تكشف الانحرافات، ما هو فعلي، عما هو مخطط وتقييمه، عند أول تباعد يظهر بالسالب أو الإيجاب، وبالتالي تركت الفجوة تتفاقم إلى نهاية الفترة الدورية، التي يتم فيها إعداد التقرير (**الفاعوري، 2008: 93-95**).

ب- الرقابة الإلكترونية:

يفترض إن الرقابة الالكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، من خلال رصدها الانحرافات، خلال التنفيذ، وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية، **(Intranet)** التي تعمل كوسيلة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري؛ على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة، مما يمكن الإدارة من معرفة التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاه النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت (**نجم عبود،2004: 272- 273**).

(2- 4): البنية التحتية للرقابة الإلكترونية

وتعني المكونات المادية والبشرية، ويتمثل ذلك بشكل أساسي، على تهيئة المتطلبات التقنية من البرمجيات، ومعالجة البيانات، وشبكات الربط الالكتروني، وإدارة قواعد البيانات، إضافة إلى الموارد البشرية، من المبرمجين والمحللين ومهندسي النظم.

ومتطلبات البنية التحتية للرقابة الإلكترونية هي: (**الدقة،2000: 25**)، (**عبد الوهاب،56:2006**).

1- المتطلبات التنظيمية: وتتمثل في القدرة على تحقيق التفاعل، بين المكونات المادية والبشرية، اللازمة لتحقيق الرقابة الالكترونية وتشمل:

أ- بناء تنظيمياً مناسباً: ويقصد بذلك أيجاد (تقسيمات إدارية)، تحدد حدود السلطة والمسؤولية للمنظمة، وتكون مناسبة للعمل الالكتروني، ولتتحقق الاستفادة من الأنظمة الالكترونية في المنظمة، لتحقيق النجاح المطلوب.

ب- الثقافة التنظيمية تشمل: منظومة القيم الأساسية، التي تتبناها المنظمة، والفلسفة التي تحكم سياساتها، تجاه الموظفين والعملاء معا، والطريقة التي يتم إنجاز المهماً فيها، والمعتقدات، التي يتشارك في الإيمان بها، والالتفاف حولها أعضاء التنظيم، وعليه، فإن السعي للوصول إلى رقابة إلكترونية متماسكة، يتطلب- بناء ثقافة تنظيمية ملائمة (**القريوتي، 2000: 151- 360**).

ج- المستفيدين إن الرقابة الالكترونية، أسلوب متطور في إدارة المنظمات: وإن توجيه المستفيدين وإرشادهم، من الأمور المطلوبة، قبل البدء بالتطبيق لضمان نجاح أسلوب الرقابة الالكترونية (عبد المجيد، **1999: 198**)،(**Johnston, et.al., 2002: 13**).

د- وضوح أهداف المنظمة: إن لكل منظمة، غاية تسعى للوصول إليها، لذلك إن وضوح الأهداف لكل الأطراف، يؤدي إلى تطوير الأداء في المنظمة، من خلال توفير قنوات اتصال بين الوحدات الإدارية، وتحقيق رقابة فعالة،**(الركابي، 2004: 320- 322).**

2- المتطلبات التقنية لمنظومة الرقابة الإلكترونية:

تتمثل في الأجهزة، والتقنيات لإنجاح الرقابة الالكترونية، والتي يتم من خلالها، تمثيل البيانات والمعلومات، ونقلها إلكترونياً مع ضمان دقتها وسريتها، باستخدام الشبكات الالكترونية، مع ضمان صحتها ومصداقيتها؛ وأن جوهر الرقابة الالكترونية يعتمد على ما يلي:

(الخالدي، 2007 : 74).

أ- البيئة التقنية لشبكات الحاسب الآلية وهي:

اولاً: الشبكة الداخلية للمنظمة (Intranet): وهي عبارة عن شبكة تعمل داخل المنظمة، تؤمن وصولاً وحصولاً على البيانات، من خلال المنظمة ويستخدم الانترنت الركائز والبنية التحتية لشبكة المنظمة، بالإضافة إلى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الإنترنت.

ثانياً: الشبكة الخارجية للمنظمة (Externet)): وهي عبارة عن الربط بين شبكة الأجهزة الرقابية، والأجهزة التنفيذية، وهي مشابه لشبكة الانترنت، تتيح للمستخدمين الخارجيين، الوصول والاستخدام المحدد لشبكات المنظمة الداخلية، **(الزعبي، وآخرون، 2006: 503).**

ثالثاً: الشبكة العالمية (Internet): وهي شبكة عالمية، تربط الحواسيب المنفصلة، والشبكات مع بعضها، ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب، في المنظمات والأشخاص، نقل وتبادل البيانات داخل المنظمة وخارجها، من خلال الاتصال مع المنظمات الأخرى، **(السالمي، 2008: 260)**.

رابعاً: التخزين عملية تهدف إلى الاحتفاظ بالمعلومات الخاصة بالأجهزة الرقابية ، بالحواسيب المستخدمة، من خلال تحويل الملفات الورقية، إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم، في وقت الحاجة إليها، **(الصيرفي، 2008: 33)**.

خامساً: النقــل: وتعني القدرة على الوصول إلى المعلومات المخزنة لدى الجهات الرقابية بسرعة، وإجراء اللازم عليها، للاستفادة منها، لاتخاذ القرارات على مستوى المنظومة الرقابية، والاستفادة من النتائج في العمليات الرقابية، وتحديد الانحرافات، وإجراء المعالجات اللازمة **(الحميدي، وآخرون 2005 : 270)**.

سادساً: البرامج: بناء البرامج الرقابية، ذات القدرة على معالجة المعلومات المطلوبة، وإجراء العمليات اللازمة، لغرض الوصول إلى أهداف عمليات الرقابة، **(الدهرواي، 2000: 247)**.

سابعاً: الاتصال السلكي واللاسلكي: تستخدم لبث المعلومات: عن طريق تقنية ترددات أمواج الراديو، عبر الأثير، وهي بذلك، تزيل الحاجة إلى الاتصالات السلكية، لتوصيل البيانات، وسهولة الوصول إلى المستخدم في أي مكان **(قنديلجي، والجنابي، 2007: 388)**.

(2 - 5) أشكال الرقابة الالكترونية:

صنف (Steven, et.al., 1996:9-11)، الرقابة الإلكترونية في عدة أشكال ومن أهمها:

1- الرقابة على شبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) وتطبيقاتها الوظيفية:

صمم الإنترنت كشبكة مفتوحة، تمتد في أنحاء العالم، تتدفق خلالها المعلومات في صيغة صريحة فكل ما ينساب عبرها، يمكن اعتراضه والاطلاع عليه بسهولة، لذا أصبح حفظ خصوصية البيانات خلال تناقلها عبرالإنترنت، هاجس الدول والمنظمات المختلفة، وبهدف توفير الحماية للبيانات والأجهزة الملحقة وشبكات الاتصالات، من مخاطر الاستخدام غير المشروع، فضلا عن الإجراءات المتعلقة بالعاملين، توظف المنظمات المختلفة، الإجراءات والتدابير الوقائية، التي تهدف إلى حماية محتوى الإنترنت، وتختلف هذه الأساليب من منظمة لأخرى، بحسب طبيعة ونوع هذه المنظمة، (السالمي، **2006: 284-290**).

2- الرقابة على العاملين الكترونياً:

يهدف هذا النوع من الرقابة، إلى استخدام أساليب تكنولوجية حديثة، من شأنها أن تعطي صورة واضحة عن التزام العاملين بالعمل، إلا أن لهذا النوع من الرقابة، أثاراً تخوف العاملين بسب خرقه لخصوصيتهم، أما بالنسبة لأصحاب العمل، فيعتبر أداة فعالة، لضمان كفاءة وفعالية الموظفين في العمل، (**Johnston, et.al., 2002: 5-6**).

3 - الرقابة على أنظمة الحاسوب

ازدادت جرائم الحاسوب بمختلف أشكالها، فلا توجد جريمة تنفذ بوساطة الحاسوب، وإنما من الأشخاص الذين يستخدمــون الحاسوب، تتنوع جرائم الحاسوب، بمختلف أنواعها، ومع مرور الزمن، نجد إنه بالرغم من الأساليب المتعددة التي تستخدمها المنظمات لحماية أنظمة الحاسوب، إلا أن هناك ارتفاعا واضحا في جرائم الحاسوب، أما عن طبيعة الجرائم، فهي عديدة ومتنوعة فمنها: الوصول غير المشروع، والتعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية، وسرية البيانات أو إدخال الفيروسات التي تؤدي إلى إيقاف النظام عن العمل، أو إلى فقدان جزء أو كل البيانات، ومنه ما هو غير مقصودة، لذا فإن المشكلة التي يجب أخذها بالحسبان، هي توفير الأمان والحماية اللازمة لأنظمة لحاسوب **(الحميدي، وآخرون 2005 : 266-267).** و تقسم إجراءات الرقابة على أنظمة الحاسوب إلى قسمين:

أ- إجراءات الرقابة العامة: وهي خطة المنشأة المتعلقة بعمليات معالجة البيانات الكترونياً،وتقسم إجراءات الرقابة العامة في بيئة الحاسوب إلى أربعة أقسام، وهي:

أولاً: الرقابة التنظيمية: هي التي تهتم بالأمور الإدارية، والأشراف، وتنظيم الموارد البشرية، وبما يتعلق، بإبرام العقود مع الموردين، وأعداد الميزانيات والخطط **(الدقة، 2000: 25).**

ثانياً: الرقابة على مكونات الحاسوب: وهي إجراءات مصممة، تهدف إلى اكتشاف ومنع الأخطاء التي قد تحدث عن قصد، أو بدون قصد، التي تنتج عن الاستخدام السيء للحاسوب، والبيانات والملفات أو البرامج، وتهدف إلى السماح للمخولين فقط، الوصول إلى النظام **(ألحديثي، 1993: 39-40).**

ثالثاً: الرقابة على أمن البيانات والملفات وهي: وضع الضوابط الوقائية اللازمة لضمان حماية البيانات والملفات من أخطار الدخول غير المشروع، من قبل أطراف غير مخول لهم استخدامها، **(زيدان، محمد ومحمد، حمو ،2010: 3).**

ب- الرقابة على التطبيقات وهي عبارة عن إجراءات رقابية محددة مسبقًا، تهدف إلى التأكد من صحة تشغيل البيانات وتداولها، **وتتمثل بما يلي:**

أولاً: الرقابة على مدخلات البيانات: التأكد من صحة البيانات المدخلة والحد من أخطاء الإدخال، واحتمالات التزوير، والتحريف، ويستخدم لهذا الغرض نماذج، وتسمية كلمات المرور، وتحديد صلاحيات المدخلين، والتأكد أن هذه البيانات قد تم تحويلها إلى شكل مفهوم ومقروء للحاسوب، **(الدهرواي، 2000).**

ثانياً: الرقابة على تشغيل البيانات: يعد هذا النوع من الرقابة، من أهم الأنواع وهي برامج تطبيقية تقرأ بيانات المدخلات، وتختبرها، لاكتشاف أنواع معينة من الأخطاء، مثل أخطاء عدم اكتمال أو ازدواج تشغيل عمليات الإدخال، أو أخطاء تشغيل المدخلات غير معقولة، أو أخطاء ضياع البيانات أثناء التشغيل، **(القباني،2003: 256).**

ثالثاً: الرقابة على مخرجات البيانات: هي إجراءات تهدف إلى الاستخدام الصحيح للمخرجات، والتأكد من صحة نتائج التشغيل، وأن المخرجات تامة ، وكذلك التأكد من أن الأشخاص المصرح لهم باستلام هذه النتائج، هم الذين استلموها فعلاً، لذلك، لابد من وجود سجل بأسمائهم ووظائفهم، **(خصاونة، 2002: 71-72).**

(2 - 6): خصائص الرقابة الإلكترونية

بهذا صنف (**Gail et.al., 2004:2-3**) أهم خصائص الرقابة الإلكترونية وشروطها:

1 - تستطيع الرقابة الالكترونية الحد من المفاجآت، وتحديد الانحرافات، بوقت حدوثها، وإعطاء التنبيه بشكل الكتروني من خلال، البرامج الرقابية المستخدمة دون الحاجة لتدخل بشري.

2 - توفر الرقابة الالكترونية، استخداماً فعالاً لأنظمة المعلومات وتوفير قاعدة معلومات، عن أداء وأنشطة الجهات التنفيذية، لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتخاذ قرار معين.

3 - تعد الرقابة الإلكترونية، عنصراً أساسياً، لإيجاد نظام عمل يركز على الجوانب المؤثرة على أداء الجهات التنفيذية في المنظمة، والتي تكون حاسمة في تحديد فشل ونجاح المنظمة.

4 - الرقابة الإلكترونية، تُفعلَ موضوع الشفافية، للجهات التنفيذية، ما يؤدي إلى وضوح نشاطات تلك الجهات للأجهزة الرقابية.

5 - وتعد الرقابة الالكترونية، إحدى الوسائل الحديثة، لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة، في كشف الإساءة الوظيفية، وتسريب البيانات، **(الخالدي، 2007 : 86).**

(2- 7): جودة الخدمات الداخلية: المفهوم والأهمية

أورد الباحثون وجهات نظر متعددة حول مفهوم جودة الخدمات الداخلية، منها ما ورد عن الباحث **(Grnroos, 2006: 323)** بأنها: عبارة عن مدى الرضا الداخلي من قبل العاملين عن جودة الخدمة المطلوبة، بشكل يوفر لهم أفضل بيئات العمل لتوفير أفضل الخدمات للزبائن.

و ذهب **(Ombati, et.al 2010: 152-153)** إلى أبعد من ذلك بقوله إنها: عبارة عن منظومة، تعمل على تقديم الخدمات والمعلومات الصحيحة، في أسرع وقت وبأقل جهد في بيئة مناسبة يمكن فيها تقديم المساعدة بتوفر، التجهيزات، والمعدات، اللازمة التي تتيح للعاملين تقديم الخدمة التنافسية دون عيب وقصور.

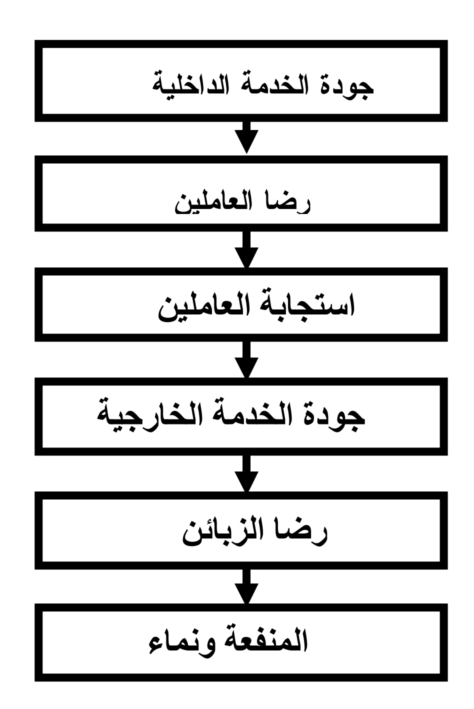
كما ويعرفها **(Heskett, Jame et all., 1994 : 36)** بأنها: عبارة عن سلسلة من الخدمات الداخلية تحدد جودة الخدمات الخارجية، تبدأ هذه السلسلة من الخدمة الداخلية، التي ينتج عنها رضا العاملين واستجابتهم والتي ينتج عنها جودة الخدمات الخارجية التي ينتج عنها رضا الزبائن.

كما ويعرفها **(Alexandros, 2001:252)** بأنها: عبارة عن عمليه تبادلية بين مجموعة من الأفراد في أقسام وظيفية مختلفة، في منظمة معينة يتم خلالها دفع مزود الخدمة لتقديم أجود أنواع الخدمات للعملاء.

تعد جودة الخدمات الداخلية، كما هو مبين بالشكل، **(2-1)** المقترح من **(James)** أستاذ إدارة الإعمال في كلية الدراسات العليا في جامعة هارفارد، سلسلة من الخدمات الداخلية، تحدد جودة الخدمة الخارجية تبدأ هذه السلسلة، من جودة الخدمة الداخلية، فينتج عنها رضا العاملين واستجابتهم، والتي

ينتج عنها جودة الخدمة الخارجية، ثم رضا الزبائن التي ينتج عنها بالمحصلة النهائية منفعة وانتماء الزبائن.

الشكل **(2- 1)** سلسلة جودة الخدمات داخل المنظمة



Cook ,S. (2004). Measuring customer service effectiveness .England, Gower House: Alderhot:73

ويؤكد **James Heskett** بأن جودة الخدمة الداخلية، هي سلسلة تعتمد بالدرجة الأولى على رضا العاملين واستجابتهم؛ وتنتهي في الأخير، إلى تحقيق رضا الزبائن وهذا ما أكده **(Valarie et all, 2006:357-358)**، من خلال سلسلة بينت أن جودة الخدمة الداخلية هي: رضا الموظف، ينتج عنها تفاعله وزيادة إنتاجه **(David, et al., 2005:10).**

إن تحسين جودة الخدمة الداخلية، يفترض أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة الخارجية للعملاء، وهو مفهوم يحدد العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية، ورضا العاملين أن جوهر الخدمة الداخلية:

هو قدرة العاملين على تقديم خدمة ملائمة في ضوء بيئة محفزة ، ينتج عنها جودة خدمات خارجية تحقق الكفاءة والربح للمنظمة(**Heskett et al., 1994: 5**).

أهمية رضا العاملين في المنظمات الخدماتية

يعتمد رضا العاملين، على اتباع أساليب أكثر فعالية مثل: الحوافز المادية والمعنوية والمكافآت الفردية والجماعية لتشجيع روح الفريق وتعزيز التعاون بين العاملين، بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل زملائه، لزيادة التنافس الإيجابي سعيا للوصول إلى تحسين إنتاجية العاملين، وهذا ما قد يولد الإخلاص الذي يؤدي إلى تقديم أفضل الخدمات، فالعملاء يقيمون جودة الخدمة من خلال التفاعل المباشر، مع العاملين، فهذه العلاقة المباشرة تظهر مستوى مواهب العاملين ورضاهم. (**Gronroos, 2006: 323-325**).

العلاقة بين الأدوار وتكاملها بين الأقسام:

إن العديد من المنظمات، أمضت وقتاً طويلاً في البحث عن مقومات جودة الخدمة الخارجية، مغفلة حقيقة أنها انعكاس عما يحدث من معاملات بين العاملين في الأقسام الداخلية في المنظمة، فالخدمة تنتج عن سلسلة من الوظائف حيث كل وظيفة تكمل الأخرى، كما هو موضح في الشكل (**2- 2**)، حيث تقدم الأقسام الداخلية (التسويق، الموارد البشرية، التمويل، تكنولوجيا المعلومات، التسهيلات، الشؤون القانونية) الخدمة لتيسير المعاملات التي بدورها تزود الزبائن بالمنتجات والخدمات المطلوبة التي تؤدي بالتالي إلى رضاه (**Reynoso & moores, 1995:65-66**).

الشكل (2 -2) يبين العلاقة بين الأدوار وتكاملها بين الأقسام

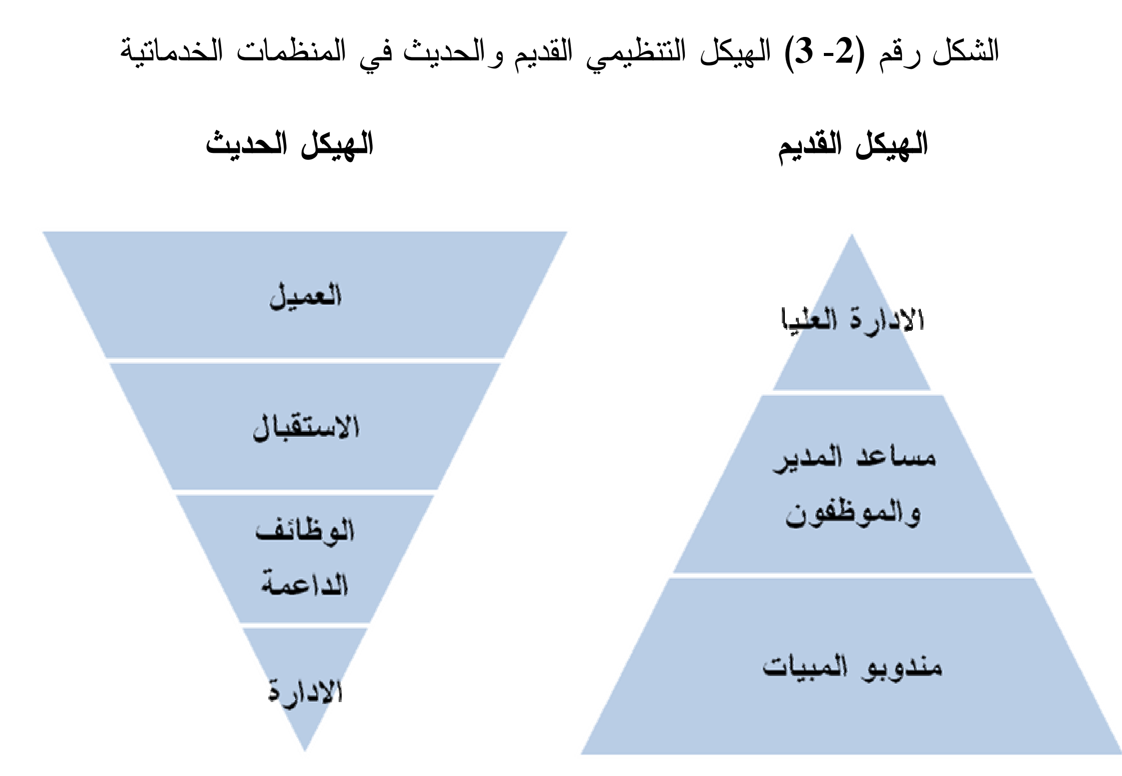
Cook S .(2004).Measuring customer service effectiveness .England, Gower House: Alderhot:71

الهيكل التنظيمي في المنظمات الخدماتيه:

فالهيكل التنظيمي عامل مهم في المنظمات الخدماتيه؛ فهو الذي يحدد طريقة التعامل والعلاقات التي تتم بين العاملين **(Cilvia, 2008:37)**

بعض المنظمات، تعد العاملين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الزبائن، هم الأقل مرتبة في المنظمة وأقل راتباً، إذ يأتون في أسفل الهرم في الهيكل التنظيمي، إلا أنه في المنظمات الخدماتية الحديثة، التي تركز على الخدمة الأفضل للزبائن، يعد هؤلاء العاملون هم الأساس والأكثر أهمية في المنظمة كما هو مبين بشكل رقم **(2− 3)** **(cook, Sarah, 2004:72)**.

الشكل رقم (2- 3) الهيكل التنظيمي القديم والحديث في المنظمات الخدماتية



المصدر: Gronroos, C. (2006). Adopting a service logic for marketing theory: 305

وحسب (American Society for Training & Development)، منظمة المجتمع الأمريكي للتدريب والتطوير، (ASTD) فإن المنظمات التي تتمتع بقدرة وكفاءة اقتصادية متميزة، هي المنظمات التي تخضع موظفيها لتدريب أكثر في البرامج الخدماتية، وبينت أيضا، أن الشركات التي تحرص على تقديم أفضل الخدمات لزبائنها، تحرص أيضا، على توفير أفضل الإمكانيات والتسهيلات للعاملين ليتسنى لهم تقديم أفضل ما لديهم.

وتتبع العديد من المنظمات، نهج خدمة العملاء، الذي يركز على جودة الخدمة الداخلية، التي تتسم بثلاثة أدوار رئيسة وقيم يفترض أن يتمتع بها العاملون داخل المنظمة (Lana,2000,20-36-3) وهي:

أ- دور الإدارة العليا ويشار إليهم اختصاراً، (CEO) فالقيادة القوية إحدى مزايا المنظمات الناجحة التي يتمتع قادتها بأفكار، ورؤى، واضحة، لقيادة منظماتهم لتتبوأ مركزاً مرموقاً من خلال التوجيه وتطوير نظام قيادة فعال، والمحافظة عليه.

ب- دور الإدارة التنفيذية: تعد الإدارة التنفيذية ذات أهمية لأنها؛ تضع أو تحدد النغمة التي تسير عليها المنظمة كلها، مع وضع أهداف واضحة للمنظمة، فرغم تقاسم الأدوار الوظيفية والانتقال من أسلوب القيادة الفردية في الإدارة، والاتجاه نحو القيادة المؤسسية كأساس للتطور والتقدم، إلا أنه يبقى هناك دور مهم تلعبه الإدارة التنفيذية في استمرارية ونجاح المنظمة **(الركابي، 2004: 95-99)**.

ج- دور أعضاء فريق العمل: عامل مهم في جودة الخدمة الداخلية، حتى تصل إلى أعلى مستوى بهذه الخدمة حيث يتم توضيح العلاقات بين مختلف أعضاء الفريق، وبناء الثقة من خلال التدريب وتفهم أعضاء الفريق أدوار بعضهم بعضا، وهذا من شأنه أن يؤثر على استمرارية وتطور هذه الخدمة الداخلية، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة، **(Minjoon & Shaohan, 2010:218)**.

ومن أهم القيم الوظيفية التي يفترض أن يتمتع بها العاملون:

* التركيز على إضافة قيمة للخدمة، وإرضاء رغبات العملاء المنشودة.

* روح فريق العمل: يجب أن تمتاز بالثقة العاملون والتعاون والتنسيق والعمل الجماعي.

* التعلم والتطوير المستمر للعاملين، الذي ينعكس على الأداء.

* مواعيد العمل وانجاز النشاطات، يجب أن تتسم بالصدق والعدل، وتوفير بيئة وظيفية، تلائم قدرات العاملين**(Lane, 2000:20-36-37)**.

(2- 8): أهمية جودة الخدمات الداخلية:

تكمن أهمية جودة الخدمات الداخلية (Michael, 1998: 4-14) فيما يلي:

1. مع ازدياد المنافسة زاد الاعتماد على جودة الخدمات الداخلية؛ لتكون ميزة تنافسية للمنظمات الخدمية.

2. أثر جودة الخدمات الداخلية في سلوك المستهلك: فرضا الزبائن عن جودة خدمات منظمة معينة يرتبط بأبعاد جودة الخدمات الداخلية.

3. توثيق العلاقة بين العاملين، سيؤدي إلى زيادة مهارات العاملين المتخصصة، التي تقود بالتالي إلى تقديم أداء متميز، يؤثر إيجابيا على تقديم الخدمة المقدمة.

4. فهم العملاء، ويتجلى ذلك في إطلاع العاملين، على حاجات العملاء، وحسن معاملتهم واحترامهم والاهتمام بهم، وتقدير ظروفهم بتزامن مع تقديم الخدمات مميزة.

(2- 9): مقاييس جودة الخدمات الداخلية

كثير من الدراسات الأجنبية، بحثت في جودة الخدمات الداخلية، وسعت إلى وضع مقاييس متطورة، تبحث في تقييمات عن ردود الأفعال الإيجابية والسلبية المحتملة، لرضا الزبائن إلا أن الشيء اللافت للانتباه، أنه لا يوجد اتفاق واضح بين تلك الدراسات على مقاييس ثابتة لتقيم جودة الخدمات الداخلية، **(Alexandros,2001:285) (Yus0ff, 2008:6).**

إن أكثر مقاييس جودة الخدمات الداخلية شيوعا هو: **(Parasuraman, 1991:12-40)**، وسمَي بمقياس جودة الخدمة "**SERVQUAL**"، حيث تعد هذه المقاييس المستخدمة الأكثر شيوعا، لأنه يركز على فكرة أساسية، هي الجودة وكيفية الوصول إليها، من خلال حصر الفرق بين إدراك المستخدم للخدمة وتوقعاته من الخدمة، ويركز هذا المقياس، على ستة أبعاد أساسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية، المجاملة، والمهنية، وسنحاول شرح هذه المقاييس بالاعتماد على **(Parasuraman, (1991:12-40)** **(Nancy, Leonidas, 2008:284).**

الملموسية: وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية، مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان، يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة، كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المكان أو المنظمة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.

الاستجابة: وهي استعداد مقدم الخدمة لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم، وقدرته على تقديم الخدمة والمساعدة في الوقت الذي يحتاج إليها العميل، إلى جانب شعور مقدم الخدمة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل، ومدى جاهزيتها لذلك.

الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المنظمة، أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الصحة والدقة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أدائها.

التعاطفية : وهي مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعملاء، ومدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدها ، أي كم من الوقت، والجهد، يحتاج مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل وتفهم مشاعره وتعاطفه معه.

المهنية: **(Nancy, Leonidas, 2008:284)** هي امتلاك فريق العمل، المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة، كما يريدها العميل، وبأداء فعال، وأن يمتلك العاملون القدرة على التعامل مع احتياجات العملاء الخاصة.

(2- 10): الدراسات السابقة

(2- 10- 1): الدراسات العربية

- دراسة(عبد القادر، بريش 2006) بعنوان "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة خصائص وأبعاد جودة الخدمة المصرفية من خلال إبراز أهمية ودور جودة الخدمات المصرفية مدخلاً لزيادة القدرة التنافسية ،حيث حاول الباحث لفت انتباه الباحثين إلى أهمية وضرورة الاستفادة من تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات المصرفية من أجل تحقيق خدمات مصرفية ذات جودة ومنافسة تلبِّي حاجات العملاء وتحقيق رضاهم ، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة التركيز المصرفين المختصين على اعتماد مدخل إدارة الجودة عند تخطيط الخدمات المصرفية وتبني استراتجيات تطويرها ،وهو الأمر الذي يجب أن تأخذ به البنوك الجزائرية لتستطيع مواجهة تحديات المنافسة.

- دراسة (مصلح، ناصر 2007) بعنوان " أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف في قطاع غزة "

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى أثر استخدام تكنولوجيا الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة لمعرفة مدى تطبيق إجراءات الرقابة في ظل استخدام تكنولوجيا الحاسوب حيث قسم البحث إجراءات الرقابة إلى الرقابة العامة والرقابة على التطبيقات، وخلصت هذه الدراسة إلى أن المصارف تطبق وبدرجة عالية رقابة التطبيقات وتقوم كذلك بتطبيق إجراءات الرقابة العامة مع وجود ضعف في بعض الإجراءات.

- دراســـة (زيدان، وحمو، 2009) "بعنـــوان متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز متطلبات الأمن المعلوماتي للبنوك في بيئة الانترنت، وسبل مواجهة عمليات الاحتيال المصرفي، مع تسليط الضوء على جهود البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية، في مواجهة قرصنة المعلوماتية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: وجود بنى تقنية عالية تستخدمها المؤسسات المالية والمصارف، من شأنها أن تكفل أمن وسلامة عمل هذه المنظمات، وأن هناك تطوراً في تقنية أمن المعلومات؛ للتعامل مع التهديدات الأمنية ذات العلاقة بشبكة الانترنت.

- دراســـة (هلدني، والغبان، 2010) بعنـــوان "دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني"

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على الرقابة الداخلية وأساليبها، لبيان مدى إسهامها في تحقيق السلامة المصرفية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني للتعرف على نقاط الضعف وتقييمها، للحد من الأخطاء والغش والتلاعب ودورها في بقاء النظام كفؤاً، وفعالاً، ومن أهم نتائج الدراسة: الحاجة لرقابة داخلية فعالة تواكب التطورات في بيئة تكنولوجيا المعلومات، بالشكل الذي يسهل من إمكانيات التكامل مع الأنظمة المعلوماتية والإدارية والمالية، لتحقيق أهدافها، ضمن معايير الوقت والجهد والتكلفة، وتحقيق أقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية الاقتصادية.

(2-11- 2): الدراسات الأجنبية

- دراســة (Steven, et.al., 1996) بعنــوان

Monitoring your employees: How much can you do and what should you do when you uncover wrongdoing?

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على نقاط الخلاف بين حق الموظفين في الخصوصية، وسرية العمل، وبين حق أصحاب العمل باستخدام تكنولوجيا الرقابة الحديثة، لضبط الأداء الوظيفي، ورقابة مخرجات العمل، مثل الرقابة على الاتصالات، والبريد الإلكتروني، والبيانات المدخلة، وأوقات العمل، والراحة أثناء الدوام اليومي، ومن أهم نتائج الدراسة هي: ضرورة وجود ضوابط ومعايير على الرقابة الإلكترونية، التي من شأنها أن تضفي طابع الخصوصية في العمل، وتعطي مديري العمل حقهم في الرقابة ومن هذه الضوابط أيضا: تركيز الرقابة على المعايير والأسس التي تحمي أهداف المنظمة ومصالحها، وأن تبتعد عن السلوك الشخصي بين الموظفين، مثل استخدام كاميرات المراقبة في غرف راحة العاملين، ويجب أن تطابق قوانين وأنظمة العمل المشروعة، قوانين العمل في الدولة، وإطلاع الموظفين على أنظمة الرقابة المستخدمة.

- دراسـة (Auty & Long ,1999) بعنـوان "Tribal warfare" and gaps affecting internal service quality"

هدفت هذه الدراسة، إلى معرفة الفجوة الحاصلة بين جودة الخدمات الداخلية التي تقدمها المنظمات، وجودة الخدمات الخارجية، التي تنتج عن الاختلاف بين أولويات المنظمة، وأولويات الأقسام في نفس المنظمة، وبين الموظفين التابعين للمنظمات الخدمية خارج المنظمة. ومن أهم

تلك النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه: من أجل إنهاء تلك الفجوات، يجب أن يكون هناك هدف مزدوج للمنظمة ككل وهي خدمة الموظف، وخدمة الزبائن في آن واحد.

- دراســـة (kuei , 1999) بعنوان Internal service quality - an empirical assessment.

هدفت هذه الدراسة، إلى معرفة العلاقة بين الأنظمة الداخلية في المؤسسة، مثل أنظمة المعلومات والمحاسبة والتسويق وغيرها، وبين جودة ونوعية الخدمة المقدمة، ومن أهم نتائج الدراسة هي: أن مستوى جودة الخدمة الملموسة من قبل الزبائن، هو المعيار الأساسي والوحيد، الذي يمكن من خلاله تقييم أداء الأنظمة الداخلية في المنظمة، وبينت من جهة أخرى أن القدرة على حل المشكلات، وكسب الثقة، والتركيز على أفضل خدمة للزبائن، هي من أهم معايير تقييم مستوى جودة الخدمة الداخلية المقدمة في تلك المنظمات.

- دراســـة (Alexandros, 2001)، بعنوان Exploring hotel internal service chains: a theoretical approach.

هدفت هذه الدراسة، إلى تقديم إطار نظري عن جودة الخدمات الداخلية في الفنادق، وطرح نموذج في البحث للدراسات المستقبلية في هذا المجال، ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة تقديم خدمة داخلية عالية الجودة، يجب أن يكون هناك برامج تحفيزية للعاملين أو مقدمي الخدمة، وأن يأخذ مديرو المنظمات بعين الاعتبار، المنافسة الخارجية ومقارنتها بجودة الخدمات الداخلية من حيث سرعة الأداء، وتقليل التكاليف، والميزة التنافسية وأيضا: ضرورة وجود اتصال مستمر بين متلقي الخدمة، ومزود الخدمة وأخذ وجهة نظر كل طرف من أجل التوصل إلى قاعدة أساسية تنبثق منها معايير الجودة لكلا الطرفين.

- دراســـة (Alexandros ,2001) بعنـــوان "Internal Service encounters in hotels : an empirical study"

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على جودة الخدمات الداخلية في ثلاثة فنادق دولية، وتحديد الأبعاد التي تميز الخدمة الداخلية، التي تتسم بالجودة من غيرها، ومن أهم النتائج هي: وجود أبعاد مؤثرة في جودة الخدمة الفندقية، ومن أهمها: المهنية ، الاستقلالية ، مهارات الاتصال العلاقات المتبادلة بين مزودي الخدمة, وادراك مزودي الخدمة لمستوى جودة الخدمة المقدمة.

- دراســـة (Johnston & Cheng , 2002) بعنـــوان "Electronic surveillance in the workplace".

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على وسائل التكنولوجيا الحديثة، التي يستخدمها أصحاب العمل؛ لمراقبة واقع العمل في مؤسساتهم، مثل الحواسيب, الكاميرات, أجهزة التصنت، برامج البصمة, المداخلات والمخرجات، وغير ذلك، من أساليب عصرية، من شأنها أن تعطي صاحب العمل أو مدير المنظمة صورة واضحة عن التزام العاملين بأسس ومعايير العمل في المنظمة، كما وهدفت هذه الدراسة، إلى بيان الآثار الإيجابية المترتبة عن استخدام أنظمة الرقابة الحديثة في مكان العمل من جانب, وبيان التحديات القانونية والاجتماعية التي قد تواجهها ممارسات الرقابة الالكترونية في مكان العمل من جانب آخر، ومن أهم نتائج الدراسة: يعَد استخدام أساليب الرقابة الالكترونية الحديثة في مواقع العمل، أداة فعالة لمراقبة مدى التزام العاملين بأسس العمل.

- دراســـة (Manfred Bruhn ,2003) بعنوان internal service barometers Conceptualization and empirical results of a pilot Study in Switzerland.

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على الخدمات الخاصة، من خلال قياس مدى رضا الموظف في الخدمة الداخلية، وجودتها والفوائد المرجوة من تطبيق الخدمة، من خلال شرح العلاقة بين الموظف الداخلي ونجاحه الاقتصادي، كون جودة الخدمة الداخلية يتم الحصول عليها فقط بعد الحصول على الأداء الداخلي، والعلاقة بين جودة الخدمة، ومدى رضا الموظف، وعلى إنتاجية الموظف. ومن أهم نتائج الدراسة هي: جودة الخدمة الداخلية، تعتمد على مدى إيجابية المعلومات التي يتم الحصول عليها، وتطبيقها لنيل رضا الموظف، ونجاح جودة الخدمة الداخلية مقترن برضا الموظف بدرجة الأولى.

- دراســـة (Nancy & Sukany, 2004) بعنــــوان "Regulations of electronic employee monitoring"

هدفت هذه الدراسة، إلى تحديد المبادئ الأساسية لمفهوم الخصوصية الشخصية للموظفين في مواقع العمل، ودوافع أصحاب المنظمات؛ لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الرقابة على الموظفين، ومن أهم نتائج الدراسة هي: هناك أسباب ودوافع اقتصادية، ضرورية تعطي أصحاب العمل الحق في الرقابة وأيضا مراقبة مدى دخول واستخدام العاملين شبكة الاتصالات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات، بهدف التسلية مثل: الايميل والشات، وأيضا من أجل ضمان التزام الموظفين بأسس ومبادئ العمل لكشف سوء التصرف الوظيفي و الحصول على أدلة قانونية من خلال الرقابة.

- دراســـة (David, 2005) بعنـــوان Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees"

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على أثر استخدام أساليب الرقابة الإلكترونية في مكان العمل وسلطت الضوء على نقطة الخلاف، بين وجهه نظر أصحاب العمل في استخدام تلك الأساليب؛ لتحقيق المصالح الاقتصادية، ولفت نظر الموظفين إلى تلك الأساليب، ومن أهم المجالات التي بحثتها الدراسة هي: استخدام الانترنت. ومن أهم نتائج الدراسة: أن التطور التكنولوجي، فسح المجال أمام الموظفين بمزاولة أنشطة خارجية، والتي من الضروري مراقبتها. وأيضا: أيمان أصحاب العمل، بالرقابة الالكترونية، كأداة فعالة، لضبط تجاوز قانون العمل وحماية البيانات، وأيضا: إيمان أصحاب العمل بالرقابة الالكترونية كأداة فعالة لضمان الكفاءة والفاعلية في العمل.

- دراســـة (AMA/policy Institute Research, 2007) بعنـــوان "Electronic monitoring surveillance survey"

هدفت هذه الدراسة، إلى دراسة واقعة استخدام تكنولوجية الرقابة الالكترونية في أكثر من (**304**) شركات عاملة، في الولايات المتحدة، وقد ركزت الدراسة على مدى استخدام تلك التكنولوجيا، لضبط إنتاجية الموظفين، وضمان أمن البيانات في تلك الشركات حيث ركزت على المجالات التالية: استخدام تكنولوجيا الرقابة الالكترونية، البريد الالكتروني، ومواقع الانترنت، الاتصالات الهاتفية، وقد بينت أن **73** % من الشركات، تستخدم وسائل تكنولوجية متطورة، لمراقبة البريد الالكتروني فيما تستخدم باقي الشركات أشخاص معنيين لقراءة ذلك البريد، حيث خلصت إلى أن استخدام الرقابة الالكترونية، كان مقرونا بخدمات ضبط الجودة، وضمان أمن بيانات الشركة، الذي يمكن الشركة من ضبط ووقف أي خرق قانوني فيها.

- دراســـة (Nancy, et.al., 2008) بعنوان The relationship between internal and external service quality.

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية، في جودة الخدمات الخارجية، حيث استخدم الباحث، بيانات مستقاة من مجموعة من المضيفين والعاملين في المطابخ، والعملاء في مدينة اليونان، حيث كانت البيانات المستقاة من المضيفين والعاملين، تعبر عن جودة الخدمة الداخلية والبيانات المستقاة من عينة من العملاء، تعبر عن جودة الخدمة الخارجية، ومن أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة وثيقة بين معايير جودة الخدمات الداخلية: الأمان، الاعتمادية، الانترنت، و معايير جودة الخدمات الخارجية : الصورة نمطية تعاطفية، والاستجابة .

- دراســـة (Bellou & Andron, 2008) بعنـــوان
The impact of internal service quality on customer service behavior

هدفت هذه الدراسة، إلى بيان أثر جودة الخدمة الداخلية، في سلوك المستهلك حيث شملت هذه الدراسة، عددا من المصارف ومن أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة الداخلية مثل الاستجابة، الاعتمادية، الكفاءة، الاحترام، وغيرها ومدى التعاون الوظيفي بين الموظفين من جهة أخرى، ووجود علاقة طردية أخرى بين مدى أو مستوى الخدمة الداخلية المقدمة في المصارف ومدى رضا المستهلك عن تلك الخدمة.

- دراســة (Yusoff, A., Bahorun,2008) بعنوان internal Customer service quality in the Malaysian Telecommunications industry.

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية للموظف، والرضا العام عند العاملين، وشملت الدراسة على عينة مكونة من (147) موظفا في شركات الاتصالات في ماليزيا، ومن أهم نتائج الدراسة هي: أن العلاقات المتبادلة بين العاملين، من أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الداخلية، بينما كانت المكافأة والاحترام من أقل تلك العوامل وأشارت نتائج الدراسة أيضا إلى وجود علاقة طردية بين رضا العاملين والخدمة المقدمة في المنظمات التي يعملون بها.

- دراســة (Minjoon & Shaohan, 2010) بعنــوان Examining the relationships Between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction.

هدفت هذه الدراسة، إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمات الداخلية من خلال استخدام ستة أبعاد من وجهة نظر عملاء قسم المشتريات، ومن أهم نتائج الدراسة أن بعد تعاطفية: من أهم العوامل المؤثرة في الحصول على درجة عالية من جودة الخدمات الداخلية، ورضا الزبائن، كما توصلت الدراسة إلى إن التطور المستمر لفريق العمل، وعملية الطلب، يعتبران العاملين الثاني والثالث من العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الداخلية، ولكنها ليست مؤثرة على رضا الزبائن، بينما وجد أن الاتصال من العوامل المؤثرة في رضا الزبائن، ولكن ليس مؤثرا في جودة الخدمات الداخلية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية طردية بين جودة الخدمات الداخلية ورضا الزبائن.

(2- 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

لقد تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بما يلي :

1- تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة؛ بأن الدراسات السابقة المتعلقة بالرقابة الإلكترونية، أجريت على المنظمات الأجنبية، ولم يتم إجراء مثل هذه الدراسة في البيئة العربية، وفي الأردن خاصة، (في حدود علم وإطلاع الباحث) في حين أجريت الدراسة الحالية، في بيئة المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

2- تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات، التي تناولت موضوع الرقابة؛ بأنها انفردت بدراسة الرقابة الإلكترونية، وأثرها في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

3- تلقي هذه الدراسة، الضوء على أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن، لجذب انتباه المصارف إلى أهميتها والفوائد التي تحققها.

الفصـــــل الثالـــــــث

الطريقـــة والإجراءات

(3-1): الطريقـــة والإجــراءات

(3-2): منهج الدراســــــــة

(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3-4): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3-5): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-6): الأساليب الإحصائيـــــة المستخدمة

(3-1) : الطريقـــة والإجـــراءات

يتناول هذا الفصل وصفا تفصيلياً للمنهجية والإجراءات التي تبعها الباحث في تنفيذ البحث الميداني، وذلك بهدف التعرف على أثر الرقابة الالكترونية، في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

تعد المنهجية صلة الوصل بين المعرفة النظرية، والمعرفة التطبيقية، لذا فإن هذا الفصل يتطرق إلى شرح منهج البحث ووصف مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة (الاستبانة) وفحص مصداقيتها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة واستخلاص النتائج.

(3-2) : منـهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، لجأ الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، والوقوف على تقديرات أفراد عينة الدراسة وتصوراتهم حول أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن. ولقد اعتمدت الدراسة على (المنهج التحليلي)، لذا فقد قام الباحث بتصميم استبانة واستخدامها في جمع البيانات، وتحليلها، واختبار الفرضيات الدراسة، كونه من أكثر المناهج استخداماً وملاءمة لدارسة الظاهرة كما هي ووصفها بشكل دقيق، والتعبير عنها نوعاً أو كماً.

(3- 3): مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراســــــة

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في دوائر الرقابة الداخلية، والمكاتب الأمامية، في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن وعددها (3) مصارف فقط لغاية إعداد هذه الرسالة، وهي المصرف الإسلامي الأردني، والمصرف العربي الإسلامي الدولي، ومصرف الأردن دبي الإسلامي، والبالغ عددهم (**1800**) موظفاً، حسب إحصائية دوائر الموارد البشرية في المصارف الثلاثة).

عيّنـــــة الدراســــة

الجدول رقم (3 -1) يبين الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة حسب المصارف.

التسلسل	المصارف	الاستبيانات الموزعة
		المكاتب الأمامية و دوائر الرقابة الداخلية
1	**المصرف الإسلامــي الأردنـــــــي**	**79**
2	**المصرف العربي الإسلامي الدولي**	**55**
3	**مصرف الأردن دبي الإسلامي**	**46**
	المجموع العام	**180**

نظراً لصعوبة شمول جميع العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن والبالغ عددهم (**1800**) موظفاً وموظفة، ممن هم على اتصال مباشر مع الجمهور الخارجي والعاملين في دوائر الرقابة في المصارف الثلاثة، لجأ الباحث إلى اختيار عينة من كلا الجنسين؛ باستخدام العينة العشوائية البسيطة وهي: التي تعطي كل فرد من أفراد المجتمع الأصلي الفرصة نفسها للظهور فيها (غرايبة، فوزي، وآخرون،

2011: 43) حيث بلغت نسبة العينة إلى المجتمع الدراسة **(10%)**، وقد اقتصرت على الفروع المصرفية للمصارف الثلاثة العاملة في مدينة عمان، وعلى النحو التالي المصرف الإسلامي الأردني: **(28 فرعاً)** المصرف العربي الإسلامي الدولي: **(15)** فرعاً مصرف الأردن دبي الإسلامي: **(5)** فروع وقد تم توزيع **(180)** استبانة على فروع المصارف الثلاثة تم استرداد **(159)** منها وعند مراجعتها وتدقيقها تبين أن عدداً منها وصل إلى **(10)** استبانات لم تكن صالحة للتحليل بسبب عدم الجدية وعدم اكتمال الإجابات، حيث دخل التحليل **(149)** استبانة من موظفي دوائر الرقابة الداخلية و العاملين في المكاتب الأمامية ذات الاتصال المباشر مع الجمهور الخارجي.

(3- 4) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:

لغرض الحصول على البيانات الأولية والثانوية ولتنفيذ القصد من الدراسة تم الاعتماد على الأدوات الآتية :

1 - مصادر ثانوية: لجأ الباحث في معالجة الإطار النظري بالبحث في مصادر البيانات المتمثلة في مراجعة الأدبيات السابقة من الرسائل الجامعية, وما تم نشرة من أبحاث ودوريات ومقالات؛ بالإضافة إلى مواقع (الانترنت) والكتب، والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة.

2- مصادر أولية: لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة، كأداة رئيسية وذلك لما تتميز به الاستبانة من توفير الوقت والجهد، وتغطية حجم العينة في فترة زمنية معقولة، وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على آراء مجموعة من الباحثين والكتاب، التي تناولت موضوع الدراسة، وتضمنت الاستبانة أسئلة ذات اختيارات متعددة، حيث تكونت من ثلاثة أجزاء،**[أنظر ملحق رقم (2)]**، هي :

القسم الأول: عبارة عن متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) فقرات من وتضمنت: (العمر؛ الجنس؛ المؤهل العلمي؛ سنوات الخبرة؛ المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغيرات التي تتعلق بأبعاد الرقابة الالكترونية والمتضمنة: (الرقابة على المدخلات؛ الرقابة على التشغيل؛ الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) ؛ الرقابة على أمن البيانات والملفات وتتضمن **(17)** فقرة ابتدآ من **(1 – 17)**.

القسم الثالث: عبارة عن متغيرات تتعلق بأبعاد جودة الخدمات الداخلية والمتضمنة:(الملموسية؛ الاستجابة؛ الاعتمادية؛ المهنية) وتتضمن **(16)** فقرة من **(18– 33)**.

(3- 5): صدق أداة الدراسة وثباتها:

1- الصدق الظاهري:

للتحقق من الصدق الظاهري لمحتوى الاستبانة، تم عرضها في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف وعلى (9) محكمين من الأساتذة من ذوي الاختصاص في إدارة الأعمال، ونظم المعلومات، والتسويق، والإحصاء **[أنظر ملحق رقم (2)]**، للوقوف على آرائهم وملاحظاتهم وتقديرهم لمدى صلاحية فقرات الاستمارة وملاءتها للمحاور المقترحة للدراسة، وفي ضوء ملاحظات المحكمين المختصين ومقترحاتهم، تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، وحذف عدد من الفقرات لتكرارها وعدم وملاءتها لموضوع المحاور المدروسة، وإضافة فقرات أخرى مع دمج الفقرات المتشابهة مع بعضها، وتم اعتماد الفقرات التي حصلت على نسبة تأييد **(89%)** فأكثر من قبل المحكمين، مما جعل أداة الدراسة ذات صلاحية عالية للتطبيق.

2- ثبات أداة الدراسة:

قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الأستبان؛ بحساب كرونباج ألفا، التي تشير إلى قوة الارتباط بين فقرات الاستبيان، وكانت نتائج هذا الاختبار كما يلي: انظر الجدول رقم **(3- 2)**.

الجدول رقم (3- 2) اختبار ثابت اداة الدراسة (كرونياخ ألفا لفقرات الدراسة)

تسلسل	متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	**الرقابة على المدخلات**	**4**	**0.84**
2	**الرقابة على التشغيل**	**4**	**0.84**
3	**الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت).**	**5**	**0.85**
4	**الرقابة على أمن البيانات والملفات**	**4**	**0.96**
5	**الملموسية**	**4**	**0.86**
6	**الاستجابة**	**4**	**0.90**
7	**الاعتمادية**	**4**	**0.89**
8	**المهنية**	**4**	**0.91**
–	**الأداة ككل**	**33**	**0.89**

حيث تدل معاملات الثبات ألفا على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالية، ويتضح من الجدول **(3- 2)** أن أعلى معامل ثبات هو **(0.96)** حققه بعد الرقابة على أمن البيانات والملفات، فيما يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات بلغت **(0.84)** وكانت لبعد الرقابة على المدخلات، ولبعد الرقابة على التشغيل أما ما يتعلق بجودة الخدمات الداخلية فإن أعلى معامل ثبات حققه بعد المهنية **(0.91)** فيما يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات بلغت **(0.86)** وكانت لبعد الملموسية، أما الأداة ككل فقط بلغت **(0.89)**.

(3- 6) : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستشارة المختصين في الجوانب الإحصائية، ومعالجة البيانات لغرض اختبار نموذج الدراسة وأسئلتها وفرضياتها، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية **(SPSS) -VERSION.10)** كما استخدم الباحث بعض الأساليب والمؤشرات الإحصائية الوصفية والتحليلية، التي تلائم طبيعة أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، والمتوفرة في البرنامج المذكور أعلاه، نذكر منها ما يأتي:

1- معامل **Cronbach Alpha** للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم

2- جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة

4- تحليل الانحدار البسيط

5- اختبار **F** باستخدام تحليل التباين الأحادي **(ANOVA):**

مستوى التبني والأهمية، الذي تم تحديده طبقا للمقياس الآتي:

طول الفئة = الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل
ـــــــــــــــــــــــــــــــــ
عدد المستويات

$$\frac{5-1}{4} = \frac{4}{4} = 1$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة **1 - 1,99**

والدرجـــة المتوسطـــــة **2 - 2,99**

والدرجـــة المرتفعــــــة **3 - فأكثر**

الفصـــــــــل الرابـــــــــــع

نتائـــج الدراســـة

(4−1): تمهيـــد

(4-2): تقييم عينة الدراسة للعبارات المستخدمة في اداتها

(4−3): اختبار فرضيـــات الدراســـــــة

(4- 1) : تمهيــد

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي، التي أفرزها استخدام البرامج الإحصائية، من خلال تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، وقد تم استخدام جدول التوزيع التكراري والنسب المئوية، والأوساط الحسابية لتقدير المستويات والانحرافات المعيارية، التي تم الحصول عليها من أداة الدراسة، والناتجة من خلال استخدام مقياس ليكرت **(Likert Scale)** خماسي التدريج، الذي يتوزع من أعلى وزن له، إذ أعطيت الدرجة (5) لتمثل حقل الإجابة (أوفق جدا)، إلى أقل وزن في المقياس، والذي أعطي درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة (لا أوافق) لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد اعتمد الباحث معيار الاختبار كما هو موضح في الجدول رقم **(4- 1)**، كمعيار لقياس وتقييم الدرجة من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة؛ علماً بأن معيار الاختبار البالغ **(2,99)**: هو عبارة عن متوسط أوزان مقياس ليكرت خماسي التدريج، حيث يمكن تقسيم درجات الموافقة على فقرات الاستبانة أنظر الجدول رقم **(4-1)**.

الجدول رقم **(4- 1) تقسيم درجات الموافقة على فقرات الاستبانة**

المتوسط	مستوى التبني
1- 1,99	منخفضة
2- 2,99	متوسطة
3 فأكثر	مرتفعة

(4- 2) : وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الجدول رقم **(4- 2)** يوضح نتائج تحليل الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

تسلسل	الخصائص الديموغرافية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
1	الجنس	ذكر	102	68.5
		أنثى	47	31.5
		المجموع	149	100
2	العمر/ سنة	أقل من 30	60	40.26
		30-40	45	30.20
		41-50	34	22.82
		51 - فأكثر	10	6.71
		المجموع	149	100
3	المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فما دون	1	.7
		بكالوريوس	100	67.1
		ماجستير	47	31.5
		دكتوراه	1	.7
		المجموع	149	100
4	الخبرة / سنة	أقل من 5	20	13.4
		6-10	39	26.2
		11-15	50	33.6
		16 فأكثر	40	26.8
		المجموع	149	100
5	المسمى الوظيفي	مدير	7	4.69
		رئيس قسم	42	28.19
		موظف	79	53.2
		مساعد مدير	21	14.9
		المجموع	149	100

يشير الجدول رقم **(4-2)** نتائج تحليل الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة. حيث يتضح أن **40.26%** من المبحوثين هم ممن تتراوح أعمارهم أقل من **30** سنة وقد بينت النتائج أن **68.5 %** من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور والنسبة المتبقية من الإناث. وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد بينت أن: **67 %** هم من حملة درجة البكالوريوس يليها **31.5 %** من حملة درجة الماجستير فيما جاء حملة درجة الدكتوراه **7%**ودبلوم كلية المجتمع **7%.**

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير الخبرة العملية في القطاع المصرفي في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن أن **59.8%** هم ممن تتراوح خبرتهم العملية أقل من 5 - 15سنة، والنسبة المتبقية هم ممن يمتلكون خبرة علمية تتجاوز **16** سنة.

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغير المسمى الوظيفي أن 53.2% هم من الموظفين والنسبة المتبقية تتوزع على مدير فرع، رئيس قسم، مساعد مدير.

ومن هنا يمكن القول بأن المتغيرات الديمغرافية كان لها أثر كبير في فهم أفراد العينة لأسئلة الاستبانة والإجابة عنها بموضوعية وذلك من خلال المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة، في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

(4 - 3): التعليق على عبارات الدراسة

أولا: الرقابة الإلكترونية:

وتسهيلاً لعرض نتائج الدراسة، فقد تم تحليل وتصنيف الإجابات على فقرات الدراسة الواردة في الاستبانة للتعرف على طبيعة الإجابات الخاصة بالأسئلة الواردة في الاستبيان وكالآتي:

1- تقييم الرقابة الإلكترونية وفقا لبعد الرقابة على المدخلات:

للتعرف على إجابة أفراد العينة لهذا البعد، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الرقابة على المدخلات، كما هو موضح بالجدول رقم **(4 - 3)** ، ويتضمن الجدول المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً لجميع الفقرات، وكذلك الانحرافات المعيارية؛ لغرض تشخيص مدى تشتت الإجابات عن متوسطاتها الحسابية.

الجـدول رقم **(4 - 3)**: تقيم الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابـــة علـــــى المدخلات

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــــــــــــرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
1	يتوفر في المصرف رقابة لاكتشاف النقص أو الخطأ في بيانات المدخلات وتصحيحها قبل إدخالها.	4.85	0.4267	مرتفع
2	يستخدم في المصرف نماذج لتنظيم المدخلات وحفظ المستندات الأصلية للرجوع إليها.	4.82	0.3848	مرتفع
3	يتوفر في المصرف رقابة على الحقول الرئيسية التي تعتبر أساسا للرجوع لبيانات أخرى.	4.80	0.4051	مرتفع
4	يتم في المصرف مراجعة مدخلات البيانات من قبل احد العاملين غير مشغلي البيانات.	4.75	0.4935	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.80	0.4275	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4 -3)**، إلى ميل جميع فقرات بعد الرقابة على المدخلات بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.85 -4.75)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبنَي والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(1)** التي تنص" **يتوفر في المصرف رقابة لاكتشاف النقص أو الخطأ في بيانات المدخلات وتصحيحها قبل إدخالها**" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.85)** وبانحراف معياري بلغ **(0.4267)** فيما جاءت الفقرة **(4)** التي تنص "**يتم في المصرف مراجعة مدخلات البيانات من قبل احد العاملين غير مشغلي البيانات**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.75)** وبانحراف معياري بلغ **(0.4935)**، وبذلك تكون استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد الرقابة على المدخلات **ايجابياً ومرتفعاً**.

2- تقييم الرقابة الإلكترونية وفقا لبعد الرقابة على التشغيل:

للتعرف إلى إجابة هذا البعد، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الرقابة على التشغيل. وكما هو موضح بالجدول رقم **(4- 4)** الذي يتضمن المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً لجميع فقرات هذا البعد، والانحرافات المعيارية؛ لغرض تشخيص مدى تشتت الإجابات عن متوسطاتها الحسابية.

الجدول رقم (4 – 4) : تقيم الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابـــــة علــــــــى التشغيل.

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاهمية
5	**يتوفر في المصرف إجراءات لإعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها.**	**4.67**	**0.6155**	**مرتفع**
6	**يتم أعادة تشغيل البرامج إذا توقفت لأي من الأسباب.**	**4.57**	**0.6751**	**مرتفع**
7	**يتم في المصرف الاحتفاظ بسجل للأخطاء وتتم مراجعتها من قبل غير مشغلي البيانات**	**4.500**	**0.6794**	**مرتفع**
8	**يوجد في المصرف رقابة لضمان صحة البيانات في كل مراحل التشغيل وصولاً الى المخرجات.**	**4.35**	**0.7696**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي العام	**4.25**	**0.6849**	**مرتفع**

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4- 4)** إلى ميل جميع فقرات بعد الرقابة على التشغيل بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.67 -4.35)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة **(5)** التي تنص "**يتوفر في المصرف إجراءات لإعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها**" في المرتبة الأولى؛ بمتوسط حسابي بلغ **(4.67)** وبانحراف معياري بلغ **(0.6155)** فيما جاءت الفقرة **(8)** التي تنص "**يوجد في المصرف رقابة لضمان صحة البيانات في كل مراحل التشغيل وصولاً إلى المخرجات**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.35)** وبالانحراف معياري بلغ **(0.7696)**، ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد التشغيل **إيجابياً ومرتفعاً**.

3- تقييم الرقابة الإلكترونية وفقا لبعد الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية، حول كل فقرة من فقرات بعد الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت). وكما هو موضح بالجدول رقم **(4-5)**.

الجدول رقم (4- 5): تقيم الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابة على شبكـــة الاتصالات (الانترنت)

رقم الفقرة	الفـــقـــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
9	**يستخدم المصرف نظم أمن للتحويلات المالية الإلكترونية لتـأمين المعاملات المالية والمصرفية.**	**4.50**	**0.6405**	**مرتفع**
10	**يتوفر في المصرف مجموعة أنظمة توفر سياسات أمنية بين الانترنت وشبكة المصرف الداخلية مثل جدران الحماية(firewall)، (encryption).**	**4.50**	**0.6405**	**مرتفع**
11	**يتوفر في المصرف نظام إنذار مبكر بالتعاون مع شركات مكافحة لمراقبة المواقع المشبوهة.**	**4.47**	**0.6789**	**مرتفع**
12	**يوفر المصرف تقنية قادرة على كشف الاختراقات بالتعاون مع فريق تدخل سريع.**	**4.37**	**0.7048**	**مرتفع**
13	**يوفر المصرف أنظمة رقابة للمعلومات اعتماداً على الهاتف والانترنت.**	**4.25**	**0.7763**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي العام	**4.39**	**0.7001**	**مرتفع**

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4-5)** إلى ميل جميع فقرات بعد الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين **(4.50 - 4.25)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(9)** التي تنص "**يستخدم المصرف نظم أمن للتحويلات المالية الإلكترونية لتأمين المعاملات المالية والمصرفية**"

في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (**50.4**) وبانحراف معياري بلغ (**0.6405**). فيما جاءت الفقرة رقم (**13**) التي تنص "**يوفر المصرف أنظمة رقابة للمعلومات اعتماداً على الهاتف والانترنت**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (**4.25**) وبانحراف معياري بلغ (**0.7763**) ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد شبكة الاتصالات الانترنت **إيجابياً ومرتفعاً**.

4- تقيم الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابة على أمن البيانات والملفات

للتعرف على إجابة هذا البعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الرقابة على امن البيانات والملفات، كما هو موضح بالجدول رقم (**4- 6**).

الجدول رقم (4- 6) : تقيم الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد الرقابة على أمن البيانات والملفات.

رقم الفقرة	الفقـــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
14	**يتوفر في المصرف وسائل لحماية مركز الحاسوب ومواقع تخزين السجلات والبيانات.**	**4.55**	**0.7143**	**مرتفع**
15	**يتوفر في المصرف برامج خاصة لحماية الأجهزة من الفيروسات.**	**4.50**	**0.6405**	**مرتفع**
16	**يحرص المصرف على نسخ الملفات يومياً على اسطوانات او أشرطة أو فلاش.**	**4.47**	**0.6400**	**مرتفع**
17	**يتم الاحتفاظ بالنسخ الأصلية للملفات والبيانات الهامة في أماكن هامة.**	**4.42**	**0.7121**	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي العام	**4.48**	**0.6694**	**مرتفع**

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (**4- 6**) إلى ميل جميع فقرات بعد الرقابة على آمن البيانات والملفات بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (**4.55 -4.42**)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين (**2-2.99**) ؛ إذ جاءت الفقرة رقم (**14**) التي تنص "**يتوفر**

في المصرف وسائل لحماية مركز الحاسوب ومواقع تخزين السجلات والبيانات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.55)** وبانحراف معياري بلغ **(0.7143)** فيما جاءت الفقرة رقم **(17)** التي تنص "**يتم الاحتفاظ بالنسخ الأصلية للملفات والبيانات الهامة في أماكن هامة**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.42)** وبانحراف معياري بلغ **(0.7121)** ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم كانت لبعد أمن البيانات والملفات **إيجابياً ومرتفعاً**.

ثانيا: جودة الخدمات الداخلية:

1- تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الملموسية:

للتعرف على إجابة هذا البعد، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الملموسية وكما هو موضح بالجدول رقم **(4- 7)**.

الجدول رقم (4- 7): تقييم جودة الخدمات الداخلية **وفقا لبعد الملموسية.**

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
18	المصرف مجهز بتجهيزات متطورة تساير التكنولوجيا الحديثة	4.77	0.4586	مرتفع
19	يتلاءم مظهر المصرف مع مستوى الخدمات المقدمة.	4.65	0.6292	مرتفع
20	يتميز العاملون بحسن المظهر.	4.63	0.5719	مرتفع
21	التصميم الداخلي للمصرف منظم وجذاب.	4.45	0.7642	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.62	0.6059	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4- 7)** إلى ميل جميع فقرات بعد الملموسية بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.77 - 4.45)** ، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(18)** التي تنص "**المصرف مجهز بتجهيزات متطورة تساير التكنولوجيا الحديث**" **في** المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.77)** وبانحراف معياري بلغ **(0.4586)**. فيما جاءت الفقرة رقم **(21)** التي تنص "**التصميم الداخلي للمصرف منظم وجذاب**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.45)** وبانحراف معياري بلغ **(0.7642)** ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد الملموسية **إيجابياً ومرتفعاً**.

2- تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاستجابة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الاستجابة وكما هو موضح بالجدول.

الجدول رقم (4- 8): تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاستجابة

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
22	يحرص المصرف على إعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة بدقة	4.34	0.8430	مرتفع
23	يحرص المصرف على الاستجابة السريعة لشكاوي واستفسارات العملاء.	4.21	0.8721	مرتفع
24	يحرص المصرف على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة.	4.19	0.8331	مرتفع
25	لدى العاملين الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء.	4.17	0.7917	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.22	0.8349	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4-8)** إلى ميل جميع فقرات متغير الاستجابة بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.34 - 4.17)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(22)** التي تنص "**يحرص المصرف على إعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة بدقة**" **في** المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.34)** وبانحراف معياري بلغ **(0.8430)** فيما جاءت الفقرة رقم **(25)** التي تنص "**لدى العاملين الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.17)** وبالانحراف معياري بلغ **(0.7917)** ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد الاستجابة **إيجابياً ومرتفعاً.**

3- تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاعتمادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، حول كل فقرة من فقرات بعد الاعتمادية وكما هو موضح بالجدول رقم **(4- 9)**.

الجدول رقم (4- 9): تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
26	الخدمة المقدمة في المصرف تتوافق مع معايير الجودة المطلوبة.	4.14	0.8479	مرتفع
27	يحرص المصرف على تأدية الخدمة بشكل صحيح من أول مرة	4.13	0.7754	مرتفع
28	يحرص المصرف على حل مشاكل العملاء وإجابة استفساراتهم	4.10	0.7321	مرتفع
29	يحرص المصرف على تقديم الخدمات في الوقت المحدد مسبقاً.	4.09	0.7521	مرتفع
-	المتوسط الحسابي العام	4.11	0.7768	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4- 9)** إلى ميل جميع فقرات بعد الاعتمادية بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.14 – 4.09)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(26)** التي تنص "**الخدمة المقدمة في المصرف تتوافق مع معايير الجودة المطلوبة**" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.14)** وبانحراف معياري بلغ **(0.8479)**. فيما جاءت الفقرة رقم **(29)** التي تنص "**يحرص المصرف على تقديم الخدمات في الوقت المحدد مسبقاً**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.09)** وبانحراف معياري بلغ **(0.7521)** ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد الاعتمادية **إيجابياً ومرتفعاً**.

4- تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد المهنية:

للتعرف على إجابة العينة لهذا البعد، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.كما هو موضح بالجدول رقم **(4- 10)**.

الجدول رقم (4- 10): تقييم جودة الخدمات الداخلية وفقا لبعد المهنية

رقم الفقرة	الفقـــــــــــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
30	يمتلك العاملون الخبرة والمهارة اللازمة لتقديم الخدمات	4.30	0.7877	مرتفع
31	يمتلك العاملون القدرة والمعرفة للتعامل مع احتياجات العملاء الخاصة.	4.30	0.7877	مرتفع
32	يقدم المصرف خدمات كما يريدها العميل وبأداء فعال.	4.26	0.8675	مرتفع
33	فريق العمل في المصرف يمتلك المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة والإجابة عن استفساراتهم.	4.24	0.8295	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام	4.27	0.8181	مرتفع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم **(4-10)** إلى ميل جميع فقرات متغير المهنية بشكل عام نحو الارتفاع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين **(4.30 – 4.24)**، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمقياس التبني والأهمية الذي يتراوح بين **(2-2.99)** إذ جاءت الفقرة رقم **(30)** التي تنص "**يمتلك العاملون الخبرة والمهارة اللازمة لتقديم الخدمات**" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ **(4.30)** وبانحراف معياري بلغ **(0.7877)**، فيما جاءت الفقرة رقم **(33)** التي تنص "**فريق العمل في المصرف يمتلك المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة والإجابة عن استفساراتهم**" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ **(4.24)** وبانحراف معياري بلغ **(0.8295)** ويدل ذلك على أن استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبعد المهنية **إيجابياً ومرتفعاً**.

(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن أسئلتها، فقد قام الباحث باختبار فرضيات الدراسة وتركزت مهمة هذا الجزء على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار البسيط وفقاً لترتيب الفرضيات وعلى النحو الآتي:

- **اختبار الفرضية الأولى:**

Ho.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، للتحقق من أثر الرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

الجدول رقم (4 -11) نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للفرضية الأولى

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	(F) المحسوبة	β معامل الانحدار	DF درجات الحرية	sig* الدلالة الإحصائية
أثر الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد المدخلات في جودة الخدمات الداخلية	0.815	0.665	291.471	0.815	1	0.000
					148	
					149	

(*) تعني ان التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05).

يشير الجدول رقم **(4 -11)** إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، إذ بلغ معامل الارتباط ***R*** **(0.815)** وهو ارتباط موجب قوي عند مستوى دلالة **(0.05)**، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ **(0.665)**، كما بلغت قيمة درجة **β (0.815)** ، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الرقابة على

المدخلات، يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن بقيمة **(0.647)**، ويؤكد معنوية هذا التأثير القيمة المبينة في جدول تحليل انحدار التباين الأحادي **(ANOVA)** من خلال اختبار ***f*** المحسوبة، والتي بلغت **(291.471)**، وهي دالة عند مستوى **(0.05)**، وعلية ترفض الفرضية الأولى وتقبل البديلة التي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على المدخلات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)

- **اختبار الفرضية الثانية:**

Ho.2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، للتحقق من أثر الرقابة على التشغيل في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وكما هو موضح بالجدول رقم **(4-12)**

الجدول رقم (4-12) نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثانية

البيان	(*R*) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	(F) المحسوبة	β معامل الانحدار	DF درجات الحرية	sig* الدلالة الإحصائية
أثر الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد التشغيل في جودة الخدمات الداخلية	**0.788**	**0.621**	**241.220**	**0.788**	**1** **148** **149**	**0.000**

(*) تعني ان التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05).

يشير الجدول رقم **(4-12)** إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، إذ بلغ معامل الارتباط ***R*** **(0.788)** وهو ارتباط موجب قوي عند مستوى دلالة **(0.05)** أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ **(0.621)**، كما بلغت قيمة درجة **β** **(0.788)**، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الرقابة على التشغيل يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن بقيمة **(473. 0)** ويؤكد معنوية هذا التأثير القيمة المبينة في جدول تحليل انحدار التباين الأحادي **(ANOVA)** من خلال اختبار ***f*** المحسوبة، والتي بلغت (**241.220**)، وهي دالة عند مستوى **(0.05)**، وعليه ترفض الفرضية الثانية وتقبل البديلة التي تشير إلى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**

Ho.3 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، للتحقق من أثر الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وكما هو موضح بالجدول رقم **(4- 13)**

الجدول رقم (4- 13) نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للفرضية الثالثة

البيان	(*R*) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	(F) المحسوبة	β معامل الانحدار	DF درجات الحرية	sig* الدلالة الإحصائية
أثر الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد شبكة الاتصالات (الانترنت) في جودة الخدمات الداخلية	0.796	0.634	254.549	0.796	1	0.000
					148	
					149	

(*) تعني ان التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05).

يشير الجدول رقم **(4-13)** إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، إذ بلغ معامل الارتباط ***R*** **(0.796)**، وهو ارتباط موجب قوي عند مستوى دلالة **(0.05)**. أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ **(0.634)**. كما بلغت قيمة درجة التأثير **β** **(0.796)**، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن بقيمة **(0.442)**، ويؤكد معنوية هذا التأثير القيمة المبينة في جدول تحليل انحدار التباين الأحادي **(ANOVA)** من خلال اختبار ***f*** المحسوبة، والتي

بلغت **(254.549)**، وهي دالة عند مستوى **(0.05)**، وعليه ترفض الفرضية الثالثة وتقبل البديلة التي تشير إلى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على الاتصالات (الانترنت) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)

Ho.4 :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على امن البيانات والملفات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط ، للتحقق من أثر الرقابة على أمن البيانات والملفات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وكما هو موضح بالجدول رقم **(4- 14)**

الجدول رقم (4- 14): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرابعة

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	(F) المحسوبة	β معامل الانحدار	DF درجات الحرية	sig* الدلالة الإحصائية
أثر الرقابة الالكترونية وفقاً لبعد امن البيانات والملفات في جودة الخدمات الداخلية	0.773	0.598	218.880	0.773	1	0.000
					148	
					149	

(*) تعني أن التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05).

يشير الجدول رقم **(4- 14)** إلى وجود أثر ذو دالة إحصائية للرقابة على أمن البيانات والملفات في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، إذ بلغ معامل الارتباط R **(0.773)**: وهو ارتباط موجب قوي عند مستوى دلالة **(0.05)**، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ **(0.598)**، كما بلغت قيمة درجة التأثير β **(0.773)**، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة

واحدة في الرقابة على أمن البيانات والملفات يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية في الأردن بقيمة **(0.459)**، ويؤكد معنوية هذا التأثير القيمة المبينة في جدول تحليل انحدار التباين الأحادي **(ANOVA)** من خلال اختبار ***f*** المحسوبة، والتي بلغت **(218.880)**، وهي دالة عند مستوى **(0.05)**، وعلية ترفض الفرضية الرابعة وتقبل البديلة التي تشير الى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على أمن البيانات والملفات، في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن عند مستوى دلالة (0.05)

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

(5-1): تمهيـــد

(5-2): الاستنتاجات

(5-3): التوصيـــات

(1-5): تمهيــد

كُرس هذا الفصل لتلخيص نتائج الدراسة في ضوء ما خلصت إليه نتائج التحليل الإحصائي، مع ربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الرقابة الإلكترونية ومدلولاتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وصولاً إلى وضع توصيات تساعد المصارف الإسلامية في تحسين واقع الرقابة الإلكترونية لديها، والعمل على تطوير إجراءات تطبيقها، مما يؤدي إلى تحسين الأداء، بكل كفاءة وفاعلية، وصولاً إلى القضاء على مسببات الانحراف، ومن أجل تحقيق مقاصد الدراسة سيتألف هذا الفصل من جزئين هي: استنتاجات الدراسة، توصيات الدراسة.

(2-5): الاستنتاجات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها في جودة الخدمات الداخلية بأبعادها في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وأيضا عددا من الفرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، وخلصت إلى عدة استنتاجات، ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى هذه الاستنتاجات:

أولا: الاستنتاج المتعلق بالرقابة الإلكترونية وفقاً لأبعادها

برغم من أن النتائج بصورة عامه أكدت أن مستوى تقييم (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن لأهمية أبعاد الرقابة الإلكترونية كان **(مرتفعا)**، إلا أن هذه المتغيرات تباينت، بين قيم أعلى من المتوسطات الحسابية العامة وقيم أخرى أقل منه.

ثانيا: الاستنتاج المتعلق بجودة الخدمات الداخلية وفقاً لأبعادها

أظهرت النتائج من خلال إجابات (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن أن مستوى تقييمهم لأهمية أبعاد جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن كان مرتفعا؛ برغم من وجود مفاضلة بين بعد وأخر.

ثالثا: الاستنتاج المتعلق بالإجابة عن فرضيات الدراسة

بعد اختبار فرضيات الدراسة تبين أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت)، الرقابة على أمن البيانات والملفات) مجتمعة ومنفردة في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن بدلالة أبعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) عند مستوى دلالة **(0.05)، ومن ما تقدم فإن الباحث خرج بالاستنتاجات أدناه:**

هناك توجه ايجابي **(مرتفع)** لدى المصارف الإسلامية في الأردن، بتطبيق الرقابة الإلكترونية وفقا لبعد الرقابة على المدخلات، من خلال اتخاذ منظومة إجراءات تضمن رقابة كافية على مدخلات البيانات، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات الداخلية.

هناك توجه ايجابي **(مرتفع)** لدى المصارف الإسلامية في الأردن، بتطبيق الرقابة الإلكترونية، وفقا لبعد الرقابة على التشغيل، من خلال اتخاذ منظومة إجراءات في بيئة خالية من الأخطاء أو الغش، مما ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمات الداخلية.

هناك توجه ايجابي **(مرتفع)** لدى المصارف الإسلامية في الأردن، بتطبيق الرقابة الإلكترونية، وفقا لبعد الرقابة على شبكة (الانترنت)، من خلال منظومة إجراءات للتعامل مع تهديدات الأمنية ذات العلاقة بشبكة الانترنت، مما ينعكس ايجابياً على جودة الخدمات الداخلية.

هناك توجه ايجابي **(مرتفع)** لدى المصارف الإسلامية في الأردن، بتطبيق الرقابة الإلكترونية، وفقا لبعد الرقابة على أمن البيانات والملفات من خلال توفر وسائل كافية لحماية البيانات والملفات، مما ينعكس إيجابيا على جودة الخدمات الداخلية.

وهذه الاستنتاجات تتفق مع **دراسة (زيدان، وحمو: 2009)** "**بعنـــوان متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت**". من خلال النتائج التي توصلت إليها، وهي وجود بنى تقنية عالية تستخدمها المؤسسات المالية والمصارف، من شأنها أن تكفل أمن وسلامة عمل هذه المنظمات، وأن هناك تطوراً في تقنية أمن المعلومات للتعامل مع التهديدات الأمنية ذات العلاقة بشبكة الانترنت. وكذلك اتفاقها مع **دراسة (هلدني، والغبان: 2010) بعنـــوان "دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني**". التي بينت من خلال النتائج التي توصلت إليها، وهي الحاجة لرقابة داخلية فعالة تواكب التطورات، في بيئة تكنولوجيا المعلومات، بالشكل الذي يسهل من إمكانيات التكامل مع الأنظمة المعلوماتية والإدارية والمالية لتحقيق أهدافها.

كما تتفق أيضا مع **دراسة** **(Steven, et.al., 1996)** من خلال أهم النتائج التي توصلت إليها، وهي تركيز الرقابة على معايير والأسس، التي تحمي أهداف ومصالح المنظمة. وكذلك اتفاقها مع دراسة **(Johnston & Cheng , 2002)** من خلال أهم النتائج التي توصلت إليها، وهي أن استخدام أساليب الرقابة الالكترونية الحديثة في مؤسسات العمل هو أداة فعالة لمراقبة مدى التزام العاملين بأسس العمل، وكذلك اتفاقها مع دراسة **(Nancy & Sukany, 2004)** من خلال أهم النتائج التي توصلت إليها، وهي أن هناك أسباباً ودوافع اقتصادية ضرورية تعطي أصحاب العمل الحق في الرقابة وأيضا مراقبة مدى دخول واستخدام الموظفين شبكة الاتصالات وأجهزة التكنولوجيا.

(3-5): التوصيـــات

وفقا للنتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة، وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالتوصيات الآتية:

1 – وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، ومتابعة تنفيذها بما يمكنهم من التعامل مع التقنيات الحديثة وتطبيق الرقابة الالكترونية.

2- الاستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية الرقابة الالكترونية من خلال:

أ – وضع برامج توعية وتثقيف لموظفي المصارف الإسلامية في الأردن، عن أهمية وكيفية الاستفادة من إمكانية تطبيق الرقابة الالكترونية.

ب – تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين، في كافة الأقسام المختلفة للتعامل، مع استخدام تقنيات التكنولوجيا المختلفة.

ج – تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في دوائر الرقابة، ليكونوا أكثر استجابة وفعالية.

3 – الوصف الدقيق لوظائف، دوائر الرقابة، والعمل على زيادة أعداد العاملين في دوائر الرقابة وخاصة المتعلقة، بـــ **(IT)** كونها تعاني من نقص واضح.

4 – التأكيد على مساهمة قطاع التعليم العالي بمراحله المختلفة، على إجراء بحوث ودراسات في مواضيع الرقابة الالكترونية وأمن المعلومات.

قائمة المراجـــع

أولا: المراجـــــع العربيــــــة

ثانيا: المراجــــع الأجنبـــية

المراجـــــــــــع

أولا: المراجــع العربيــة

1- الحديثي، عماد صالح (**1993**). **تقيم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب**. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الأردنية عمان، الأردن.

2- الحميدي، نجم ، والعبيد عبدا لرحمن، والسامرائي، سلوى (**2004**). **نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر**. ط**1**، عمان: دار وائل.

3- الخالدي، محمد (**2007**). **التكنولوجيا الالكترونية**. ط**1**، عمان: دار كنوز المعرفة.

للنشر والتوزيع.

4- خصاونة، ريم عقاب (**2002**). **أثر تطوير المعالجة الالكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الأردنية**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق، عمان.

5- الدهراوي، كمال الدين، ومحمد، سمير (**2000**)، **نظم المعلومات المحاسبية**. ط**1**، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

6- الدقة، جمال (**2000**). " تدقيق ومراجعة أنظمة تكنولوجيا المعلومات"، **مجلة المصارف في الأردن**، المجلد **19(10)**، **25** كانون أول، ص **25**.

7- الركابي، كاظم نزار(**2004**). **الإدارة الإستراتيجية :العولمة والمنافسة**. ط1، عمان: دار وائل.

8- الزعبي، محمد والشرايعة أحمد وقطيشات ، منيب (**2006**). الحاسوب والبرمجيات الجاهزة. ط**8** ، عمان: دار وائل.

9- زيدان، محمد، حمو،محمد(**2010**). " متطلبات أمن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت"، **المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية** للفترة من **6-7** ابريل، الرياض، المملكة العربية السعودية.

10- السالمي، علاء عبد الرزاق (**2006**) .**الإدارة الالكترونية**. ط**1**، عمان: دار وائل.

11- الصباح، عبد الرحمن (**1997**). **مبادئ الرقابة الإدارية**. ط**1**، عمان: دار زهران للنشر.

12- الصيرفي، محمد (**2008**). **الإدارة الالكترونية للمنشات الفندقية. ط1**، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

13- الفاعوري، محمد عيسى (**2008**). **الإدارة بالرقابة**. ط**3**، عمان: دار كنوز المعرفة.

14- القباني، ثناء علي (**2003**). **الرقابة المحاسبية الداخلية في النظامين اليدوي والالكتروني**.ط**2**، الإسكندرية: الدار الجامعية.

15- القريوتي، محمد (**2000**). **السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة**. ط**3**، عمان: دار الشروق.

16- عبد القادر، بريش **(2006).** " جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، **مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا** , المجلد **(3)** , **252** كانون الثاني، ص **25 – 254**

17- عبد المجيد، محمد **(1999). التدقيق والأمان والرقابة في ظل استخدام الحسابات الالكترونية.** ط **3**، بيروت: اتحاد المصارف العربية.

18- علي، عبد الوهاب **(2006). الرقابة والمراجعة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق المال.** ط**1**، الإسكندرية: دار الجامعية.

19- غرايبة، فوزي، وآخرون **(2011). أساليب البحث العلمي.** ط6، عمان: دار وائل

20- قنديلجي، عامر، والجنابي علاء **(2005). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات،** ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

21- مصلح، ناصر عبد العزيز **(2007). أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف في قطاع غزة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

22- نجم، عبود نجم **(2004). الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات.** ط 1، الرياض: دار المريخ للنشر.

23- هلدني، لان عجيب والغبان، ثائر صبري **(2010).** " دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني"، **مجلة علوم إنسانية**, المجلد **(45)**، **1-2** كانون الثاني, ص **1- 39**

ثانيا: المراجع الأجنبية

1- Alexandros, P. (2001). Exploring hotel internal service chains: a theoretical approach. ***International Journal of Management*** 13/5 [2001] 251±258 Oxford Brookes University, Oxford, UK. , Vo, Nol ,pp 8-24

2-Alexandros, P. (2001). Internal Service encounters in hotels : an empirical study ***International Journal of Management*** 13/5 [2001] 251±258 Oxford Brookes University, Oxford, UK.

3- AMA/ePolicy Institute Research (2007). *2007 Electronic monitoring and surveillance survey*. The ePolicy Institute and the US News and World Report.

4- Auty, S., Long ,G .(1999). Tribal warfare" and gaps affecting internal service quality. ***International Journal of Service Industry Management*** 10(1): 7-22.

5- Bellou, V., Anderson, A.(2008). The impact of internal service quality on customer service behavior: Evidence from the banking sector. ***International Journal of Quality and Reliably Management***. 25(9)., 943:954.

6- Bruhn, M. (2003). Internal service barometers: conceptualization and empirical results of a pilot study in Switzerland." ***European Journal of Marketing*** 37(9): 1187-1204.

7- Cilvia, C. , Mazdarani, E. (2008). *The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations*. (Unpublished bachelor thesis), Malardalen University, Vasteros: Sweden.

8- Cook, S. (2004). *Measuring customer service effectiveness*, England ,Gower House :Aldershoi.

9- David. R., L. (2005). *Balancing productivity and privacy: Electronic monitoring of employees*. (unpublished doctoral dissertation). Capella University.

10- Gail, L., Nancy,j., Sukanya, P. (2004). Regulations of electronic Employee monitoring: Identifying fundamental principles of employee privacy through a comparative study of data privacy legislation in the European Union, United States and Canada**.** *Stanford Technology Law Review***.** (On Line) available: http://www.4shared.com/dir/5137495/f9af73f2/sharing.html

11- Grnroos, C. (2006). Adopting service logic for marketing. ***Marketing theory***. 6(3), 317-333.

12- Heskett, James L., Jones, Thomas O., Loveman, Gary W., Sasser W. Earl Jr., & Schlesinger, Leonard A. (1994). Putting the service-profit chain to work. In: Christopher H. Lovelock ed. *Service Marketing.* 3rd edition. U.S.A:Prentice Hall inc.

13- Johnston. A, Cheng. M. (2002). ″ Electronic surveillance in the workplace″**. International Conference on Personal Data Protection Hosted by Personal Information Dispute Mediation Committee**. 28 November 2002, Korea Information Security Agency Seoul, Korea..

14- Kuei, c.H. (1999),"internal service quality – an empirical assessment" ,international, journal of Quality & Reality management, vol. 16 No. 8, pp. 783-91.

15- Lana, C.(2000). Teleconferencing technologies comparisons matrix. **The *Education Coalition***.(949):36-37.

16- Michael. j ,S., Benjamin. C.A. (1998). Implications for employee control and job stress. University of Wisconsin, USA. Suater.

17- Minjoon, J. and Shaohan, C. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. ***Total Quality Management***. Vol. 21, No. 2, February 2010, 205–223.

18- Moores, B. and Reynoso, J.f. (1991), "Exploring interdepartmental relationships in the service delivery process: a case study in the hospitality industry", proceedings of workshop on Quality Management in service, Vo1. 3, Helsinki School of Economics, Helsinki, May pp.375-95.

19- Nancy, B. ,Leonidas C. John, P. (2008). The Relationship between internal and external Service quality. *Department of Business Administration*, *University of Piraeus*, *Greece*. (On Line) available: www.emeraldinsight.com/0959-6119.htm

20- Ombati,T., et.al (2010). Technology and service quality in the banking industries. ***African Journal of Business and Management*** . Vol 1,16.

21- Parasuraman Servqual(1991):Amultiple-item scal for measuring consumer perceptions of quality. Jornal of Retaling. Vo, Nol **,** p12-40.

22- Reynoso, J. and moores, B. (1995), "Towards the measurement of internal service quality" International Journal of service Industry management, Vol. 6 No. 3, pp. 64-84.

23- Steven .w, Ray. E. ,Kruchko , Fries.(1996**)**. Monitoring your employees: how much can you do and what should you do when you uncover wrongdoing?.***Washington Avenue, Suite 305***. Baltimore, Maryland 21204.

24-Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwanyne D., (2006). Service Marketing: integrating customer focus across the firm. Singapore: Mc-Graw hill. 4th edition.

25- Yusoff, A., Bahorun, R. (2008). Internal *customer service Quality in the Malaysian telecommunications industry*. (Unpublished doctoral dissertation), University Technology Malaysia, Johor: Malaysia.

قائمــــة الملاحـــق

أولا: قائمة بأسماء المحكمين

ثانيا: أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحـــق (1): أسماء محكمـــي الاستبـــيان

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. محمد النعيمـــي	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
2	أ.د. نضال الحوامده	إدارة عامـــــــه	مؤتـــــــة
3	د. محمـــد عـــواد	تسويـــــــــــق	عمان العربية
4	د. فيصل الشواوره	إدارة أعمال	مؤتـــــــة
5	د. علي الضلاعين	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
6	د. أسعد العلـــــي	إدارة أعمال	مؤتـــــــة
7	د.رائد العضايلـــــة	نظم معلومات أدارية	مؤتـــــــة
8	د. فيروز الضمـــور	نظم معلومات أدارية	مؤتـــــــة
9	د. سليمان ال خطاب	تسويـــــــــــق	الحسيـــن بن طلال
10	د. أسعود المحاميـــد	نظم معلومات أدارية	الحسيـــن بن طلال

ملحـــــق (2)

أداة الدراســـة (الاستبانة)

استبانـــــــة بحث ميدانـــي

للدراسة بعنوان "أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن"

الباحـــث

عماد علي الكساسبه

بأشراف الدكتـــــور

محمـــــــد الشوره

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان. "أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن". استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية لذا نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بدقة، حيث ان صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم .

ونؤكد لكم بأن البيانات الواردة في هذه الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

أشكر لكم حسن تعاونكم وتخصيصكم الجهد والوقت لتعبئة هذا الاستبيان.

الباحث
عماد علي سلامه الكساسبه

المعلومات الشخصية
الجزء الأول أرجو وضع إشارة (x) في المربع المناسب:

1- الجنس	ذكــر ☐	أنثــى ☐
2- العمر	أقل من 30 سنه ☐	من 30 - 40 ☐
	41 - 50 ☐	51- سنه فأكثر ☐
3- المؤهل العلمي	دبلوم كلية مجتمع ☐	بكالوريوس ☐
	ماجستير ☐	دكتـــوراه ☐
4- سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل ☐	6 - 10 ☐
	11- 15 ☐	15 فأكثر ☐
5- الوظيفة الحالية	مديــر ☐	مساعد مدير ☐
	رئيس قسم ☐	موظف ☐

متغيرات الرقابة الإلكترونية

لا أوافق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق	العبـــــــارة	التسلسل
الرقابة على المدخلات						
					يتوفر في المصرف رقابة لاكتشاف النقص أو الخطأ في بيانات المدخلات وتصحيحها قبل إدخالها	**1**
					يتوفر في المصرف رقابة على الحقول الرئيسة التي تعتبر أساساً للرجوع لبيانات أخرى	**2**
					يتم في المصرف مراجعة مدخلات البيانات من قبل أحد العاملين غير مشغلي البيانات	**3**
					يستخدم في المصرف نماذج لتنظيم المدخلات وحفظ المستندات الأصلية للرجوع إليها	**4**
الرقابة على التشغيل البيانات						
					يتوفر في المصرف إجراءات لإعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها	**5**
					يتم في المصرف الاحتفاظ بسجل للأخطاء وتتم مراجعتها من قبل غير مشغلي البيانات	**6**
					يتم إعادة تشغيل البرامج إذا توقفت لأيٍ من الأسباب	**7**
					يوجد في المصرف رقابة لضمان صحة البيانات في كل مراحل التشغيل وصولاً إلى المخرجات	**8**
الرقابة على شبكة الاتصالات العالمية (الانترنت)						
					يوفر المصرف أنظمة رقابة للمعلومات اعتماداً على الهاتف والانترنت	**9**
					يوفر المصرف تقنية قادرة على كشف الاختراقات بالتعاون مع فريق تدخل سريع	**10**
					يتوفر في المصرف نظام إنذار مبكر بالتعاون مع شركات مكافحة لمراقبة المواقع المشبوهة	**11**

12	يستخدم المصرف نظم أمن للتحويلات المالية الإلكترونية لتأمين المعاملات المالية والمصرفية					
13	يتوفر في المصرف مجموعة أنظمة توفر سياسات أمنية بين الانترنت وشبكة المصرف الداخلية مثل جدران الحماية (firewall)، (encryption).					
الرقابة على أمن البيانات والملفات						
14	**يتم الاحتفاظ بالنسخ الأصلية للملفات والبيانات الهامة في أماكن آمنه**					
15	**يحرص المصرف على نسخ الملفات يومياً على اسطوانات أو اشرطه أو فلاش**					
16	**يتوفر في المصرف برامج خاصة لحماية الأجهزة من الفيروسات**					
17	**يتوفر في المصرف وسائل لحماية مركز الحاسوب ومواقع تخزين السجلات والبيانات**					

المتغير التابع جودة الخدمات الداخلية

التسلسل	العبـــــــــــارة	أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق
الملموسية						
18	المصرف مجهز بتجهيزات متطورة تساير التكنولوجيا الحديثة					
19	يتلاءم مظهر المصرف مع مستوى الخدمات المقدمة					
20	يتميز العاملين بحسن المظهر					
21	التصميم الداخلي للمصرف منظم وجذاب					
الاستجابــة						
22	يحرص المصرف على أعلام العملاء عن مواعيد تقديم الخدمة بدقه					
23	يحرص المصرف على الاستجابة السريعة لشكاوي واستفسارات العملاء					
24	يحرص المصرف على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة					
25	لدى العاملين الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء					
الاعتماديـــــة						
26	يحرص المصرف على تأدية الخدمة بشكل صحيح من أول مرة					
27	يحرص المصرف على حل مشاكل العملاء وإجابة استفساراتهم					
28	يحرص المصرف على تقديم الخدمات في الوقت المحدد مسبقاً					
29	الخدمة المقدمة في المصرف تتوافق مع معايير الجودة المطلوبة					

التسلسل	العبـــــــــارة	أوافق	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق
المهنيــــة						
30	فريق العمل في المصرف يمتلك المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة والإجابة عن استفساراتهم					
31	يقدم المصرف خدمات كما يريدها العميل وبأداء فعال					
32	يمتلك العاملون القدرة والمعرفة للتعامل مع احتياجات العملاء الخاصة					
33	يمتلك العاملون الخبرة والمهارة اللازمة لتقديم الخدمات					